

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Letecká osobní doprava pohledem práv pasažérů
Passenger's Rights in Air Transport

Student: Bc. Kateřina Nečasová
Vedoucí diplomové práce: prof. JUDr. Naděžda Rozehnalová, CSc.

Ostrava 2015

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra práva

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Kateřina Nečasová**
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6208T011 Ekonomika a právo v podnikání
Téma: **Letecká osobní doprava pohledem práv pasažérů**
Passenger's Rights in Air Transport

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Mezinárodní přeprava osob
 3. Právní regulace letecké přepravy osob
 4. Analýza práv pasažéra z pohledu mezinárodních smluv – v případě škod na majetku
 5. Analýza práv pasažéra z pohledu mezinárodních smluv – v případě škod na zdraví
 6. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratek
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

ČAPEK, J., R. KLÍMA a J. ZBÍRALOVÁ. *Civilní letectví ve světle práva*. Praha: LexisNexis CZ, 2005. 362 s. ISBN 80-861-9995-9.
FOJTÍKOVÁ, Lenka. *Společné politiky EU: historie a současnost se zaměřením na Českou republiku*. Praha: C. H. Beck, 2008. 179 s. ISBN 978-80-7179-939-9.
PRUŠA, Jiří. *Svět letecké dopravy*. Praha: Galileo CEE Service ČR, 2007. 315 s. ISBN 978-80-239-9206-9.

Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí diplomové práce: **prof. JUDr. Naděžda Rozehnalová, CSc.**

Datum zadání: 21.11.2014
Datum odevzdání: 25.04.2015


JUDr. Bohuslav Halfar
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a uvedla jsem všechny použité podklady, literaturu a prameny.

V Ostravě dne 22.4.2015



.....
Kateřina Nečasová

**Ráda bych poděkovala prof. JUDr. Naděždě Rozehnalové za cenné rady,
věcné připomínky a celkovou vstřícnost při vypracování diplomové práce.**

Obsah

| | |
|--|----|
| 1. Úvod..... | 5 |
| 2. Mezinárodní přeprava osob..... | 7 |
| 2.1 Historie letecké přepravy..... | 8 |
| 2.2 Současnost mezinárodní letecké přepravy osob | 9 |
| Statistika letů | 10 |
| 2.3 Současný trend v letecké dopravě | 11 |
| 2.4 Letečtí dopravci | 12 |
| 2.5 Evropská Unie | 12 |
| 2.6 Nízkonákladové společnosti | 13 |
| 2.7 Nehodovost a počet mrtvých v daných letech | 13 |
| 2.8 International Air Transport Association..... | 15 |
| 3. Právní regulace letecké přepravy osob | 16 |
| 3.1 Prameny leteckého práva..... | 16 |
| 3.2 Mezinárodní úmluvy..... | 18 |
| 3.2.1 Varšavská úmluva | 18 |
| 3.2.2 Montrealská úmluva | 20 |
| 3.2.3 Římská úmluva..... | 23 |
| 3.3 Nařízení Rady Evropského Společenství | 23 |
| 3.4 Pojištění leteckých dopravců a provozovatelů letadel | 25 |
| 4. Analýza práv pasažéra z pohledu mezinárodních smluv..... | 28 |
| 4.1 Práva cestujících v mezinárodní letecké dopravě v rámci EU | 28 |
| 4.2 Ochrana spotřebitele | 28 |
| 4.3 Škody na majetku v mezinárodní letecké dopravě obecně..... | 30 |
| 4.4 ČSA | 31 |
| 4.5 Emirates | 35 |
| 4.6 Smartwings..... | 39 |
| 4.7 Spory s uplatněním nároků škod | 43 |
| 4.8 Odškodnění v případě smrti | 47 |
| 5. Závěr..... | 52 |
| Seznam použité literatury a pramenů | 55 |
| Odborná literatura | 55 |

1. Úvod

Významnou součástí života téměř každého z nás je cestování. Lidé cestují každý den do práce, školy, za svými koníčky, prakticky kamkoliv se potřebují přemístit. Možnosti, které dnes doprava nabízí, jsou nepřehledné. Záleží na životním stylu a ekonomické situaci osoby, od toho se pak odvíjí, jaký druh dopravy upřednostňuje. Cestování se odehrává v rámci státu nebo mezinárodně. Převážná činnost je rozložena na rozsáhlých územích s mnohonásobnými vazbami na infrastrukturu a legislativu jiných zemí. Převážná osob má další nepřehledné množství doplňkových aktivit.

Nejpohodlnější a zároveň nejrychlejší překonávání vzdálenosti umožňuje letecká doprava. Konkrétně se budu podrobněji zabývat mezinárodní leteckou přepravou osob. Letecká doprava se řadí mezi nejmladší druh dopravy osob a je významným sektorem ekonomiky. Ročně se letadly v současné době přepraví přes 2 miliardy osob.

Trend letecké přepravy osob je hned na první pohled rostoucí, závisí to na mnoha faktorech.

Razantní změnou pro leteckou přepravu, měl vstup nízkonákladových společností na trh. Otevřely se možnosti jak pro nové přepravce, tak pro cestující, díky poklesu cen letenek se musely začít přizpůsobovat klasické společnosti.

V teoretické části diplomové práce se zmíním také o tom jak je na tom letecká doprava v posledních letech s bezpečností a nehodami a jaké mají tyto katastrofy následky na životech cestujících.

Odlišná je letecká přeprava v rámci EU a odlišná mimo šengenský prostor.

Druhá část práce je zaměřená na právní úpravu leteckého práva, a to na prameny leteckého práva. Leteckou dopravu řeší řada mezinárodních úmluv. Pro mou diplomovou práci je stěžejní Varšavská a Montrealská úmluva. Těmito úmluvami se budu podrobně zabývat. V rámci Evropské unie existují důležitá nařízení, která se následně na Úmluvy odvolávají. Okrajově přiblížím nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, které stanovuje společné náhrady a pomoci pasažérům v letecké dopravě v případě, že jim je odepřen nástup na palubu, zrušení nebo velké zpoždění letů. Dále v rámci EU v Nařízení rady (ES) č. 2027/97, o odpovědnosti v případě nehod, které bylo v souladu s Montrealskou úmluvou doplněno a upraveno o nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002. Tato nařízení se vztahují na škody na zavazadlech a na zdraví.

Každá letecká společnost musí splňovat jakousi minimální hranici pojištění pro cestující, zavazadla a třetí osoby. Pojištění leteckých dopravců v rámci Evropské unie upravuje Nařízení (ES) č. 785/2004, o požadavcích pojištění leteckých dopravců a provozovatelů letadel.

I když letecká přeprava osob je nejbezpečnější přepravou na světě, tak i přesto jsou možné následky často katastrofální, v lepším případě se může stát škoda na majetku, v tom horším na zdraví.

Poslední dvě témata v praktické části práce budou analýza práv pasažérů z pohledu mezinárodních smluv v případě škod na majetku a v případě škod na zdraví. Každá společnost má jiné podmínky pro uplatňování náhrady škody. Analyzovat budu konkrétní letecké dopravce, a to tak, že budu porovnávat konkrétní přepravní podmínky v rámci odpovědnosti dopravců a jejich limity. Analyzovat budu ČSA, Emirates a Smartwings. Konkrétně se budu zabírat dokumenty, které upravují postavení pasažérů, a jak letecké společnosti dodržují své závazky vůči těmto pasažérům.

Využiji data z Evropského spotřebitelského centra a uvedu tři různé příklady z praxe ztrát zavazadel, a jak se v těchto konkrétních případech cestující domohli svých práv. Cestující se u uplatňování nároků dopouštějí chyb anebo nemají o některých věcech žádné povědomí.

Letečtí pasažéři se potýkají se složitým procesem dokazování, kompenzace. Často nevědí, že existují předměty, na něž se nevztahuje náhrada škody. Dodržování lhůt v souvislosti s reklamací není také snadné. Nápomocné s uplatňováním nároku na škodu by mohly být příklady doporučení, které by mohly celý proces náhrad škod ulehčit.

Ačkoliv v posledních letech nehodovost klesla, tak roky 2014, 2015 jsou ve znamení obřích leteckých katastrof s následky smrti. Zde budu analyzovat často propírané události – útoky 11. září 2001, Malaysia airlines a v neposlední řadě čerstvou leteckou katastrofu, které se odehrála letos koncem zimy ve Francii. Porovnáám, jaká odškodnění dostanou pozůstalí, a jak se dají tyto nároky uplatnit.

2. Mezinárodní přeprava osob

Doprava v celosvětovém kontextu zastává pozici klíčového ukazatele ekonomického růstu, rozvoje mezinárodního trhu zboží a služeb, slouží jako měřítko konkurenceschopnosti kontinentů, národních ekonomik, případně jednotlivých regionů. Dopravní infrastruktura je důležitá pro úspěšný hospodářský rozvoj. V minulosti sloužila doprava pouze k překonávání vzdálenosti, dnes je doprava neodmyslitelnou součástí života společnosti a zastává tak i určitou část prestiže. V důsledku nárůstu světové populace dochází ke stále vyšším nárokům na přepravní možnosti. Lidé cestují za zaměstnáním, studiem, za rodinou, někteří cestují tisíce kilometrů kvůli cestování. Poptávka po přepravě neustále narůstá.

Současná doprava překonává tři bariéry hospodářských aktivit:

- místo,
- čas
- a příležitosti.

Doprava přispívá k růstu HDP v rámci Evropské unie až ve výši 10%. Nárůst dopravy nese taky řadu negativních důsledků 32% energetické spotřeby a 28% emisí oxidu uhličitého. Od roku 1970 do roku 2011 činí nárůst dopravy 145%. Dominantně postavena je silniční doprava nesoucí v sektoru osobní přepravy 87%. (Zelený, 2007)

Rozvoj světové dopravy je ovlivněn rozvojem techniky a strukturálními změnami hospodářství států. Trendem světové osobní přepravy je bezpečnost, rychlost, hospodárnost a pohodlí a kvalita cestování.

Mezinárodní doprava je taková doprava, jejíž výchozí a cílové místo leží na území dvou a více různých států. Charakteristicky je podobná vnitrostátní dálkové dopravě a odlišná je od vnitrostátní větší průměrnou vzdáleností a nutností odbavení cestujících se zavazadly při přechodu hranic. Jelikož Česká republika je členem Evropské unie tak v rámci tohoto prostoru ji odpadla celní a pasová kontrola, tím je odbavování rychlejší než na cestách do zemí mimo EU.

V mezinárodní přepravě osob se využívá především železniční, silniční a letecká doprava. Význam letecké dopravy narůstá zvyšující se přepravní vzdáleností. (Zelený, 2007).

2.1 Historie letecké přepravy

Historicky první let odstartovali bratři Wrightové roku 1903 v USA. V téže zemi byl v roce 1914 zahájen první veřejný let letadlem přes zátoku mezi Tampou a St. Petersburgem. Letělo se v polootevřené kabině ve výšce 5 metrů, let trval 23 minut a cena byla 175 dolarů za cestu tam a zpět. Hodnota tohoto letu převedená na dnešní dobu by byla přibližně 3600 dolarů, za tuto cenu si je cestující schopen pořídit z Prahy do New Yorku 6 zpátečních letenek. Pohodlí, četnost letů a na to navazující cena se od prvního obchodního letu razantně změnili. (Zelený, 2007)

Mezistátní lety byly v provozu od roku 1919 na pravidelné lince Paříž – Londýn. Ve dvacátých letech minulého století cestovali vzdušným prostorem pouze majetnější jednotlivci. Byl to spíše adrenalinový zážitek než běžný způsob přepravy.

Po 2. světové válce nastal rozvoj letecké dopravy, avšak letenky byly stále dostupné při vysokých cenových relacích. První společnost létající mezi Evropou a USA byla American Export Airlines.

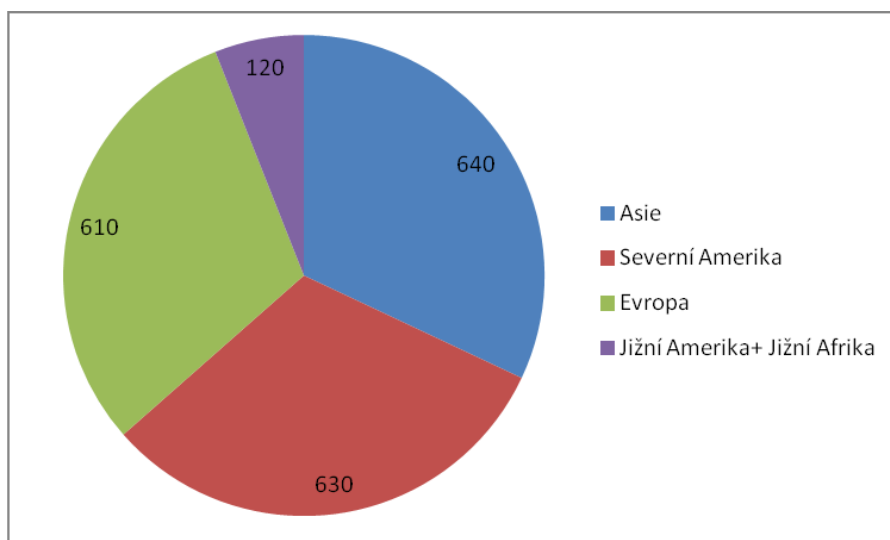
Celková deregulace přinesla v roce 1979 v USA cenovou revoluci, v Evropě začala v 90. letech. Deregulace zpříčinila vstup novým leteckým společnostem na trh, vstoupily také nízkonákladové společnosti (Průša, 2010).

2.2 Současnost mezinárodní letecké přepravy osob

Létání je dostupné prakticky pro každého člověka žijícího ve vyspělé zemi s běžným příjmem. Dnes na palubách letadel můžete vidět podnikatele na služebních cestách, rodinu letící na dovolenou, sportovní kluby cestující na zápas, také studenty cestující kolem celého světa.

Ohromujícím číslem je přes 2 miliardy cestujících přepravených letadlem na celém světě. V roce 2009 přepravila Asie okolo 640 milionu osob, a stává se tak největším leteckým trhem světa. Následuje ji Severní Amerika a po té Evropa. Celkové roční tržby na základě více zdrojů se odhadují na ohromujících 600 miliard ročně. Každý den se provozuje kolem 90 000 pravidelných letů, z toho je 30 000 evropských (Průša, 2010).

Graf č. 2. 1 Grafické zobrazení přepravených osob letadlem za rok 2009



Zdroj: vlastní zpracování na základě knihy Průša, 2010

Do roku 2020 by se měl počet cestujících zdvojnásobit. Letecká doprava patří mezi nejmladší druh přepravy osob a nejdynamičtější rostoucí druh dopravy. Moderní světová ekonomika by se v dnešní době bez letecké dopravy neobešla. Letecká osobní přeprava osob narostla hlavně díky rychlosti, pohodlí, kvality služeb, přijatelnějších cen.

Konkurenční výhodu mezi ostatními způsoby dopravy má ve své spolehlivosti a bezpečnosti. Letecká doprava je nejbezpečnější doprava, ale případné následky nehody bývají katastrofální. Bezpečnost je mnohonásobně vyšší než v silniční dopravě. V letecké dopravě se udála za rok 2008 pouze jedna nehoda na 1,2 miliony letů. Zápornou stránkou jsou dopady na životní prostředí a hluk v okolí letišť.

V posledních letech je problémem citlivosti letecké dopravy na hrozby terorismu. Po 11. Září byla nařízena řada razantnějších bezpečnostních opatření. V souvislosti se zvýšením leteckých katastrof Evropská Unie zveřejnila tzv. black list rizikových leteckých společností, které nesmí působit na tomto území. (Ryglová a kol., 2011).

Statistika letů

Eurocontrol je evropská mezinárodní organizace pro bezpečnost leteckého provozu. Skládá se ze 41 členských států.

Během roku 2014 v rámci Evropy zaznamenal ze statistik Eurocontrol a Forecast Service 1,7 % celkový nárůst oproti roku 2013. V roce 2014 se tedy odehrálo 9,6 milionů letů v rámci Evropy. Provozovatelé nízkonákladových leteckých společností zaznamenali nejvyšší tempo růstu letů, které je zvýšeno o 6,6% oproti roku 2013.

V tabulce níže jsem zaznamenala 10 nejvytíženějších letišť Evropy, je zde ukázáno kolik letů proběhlo za rok 2014 a o kolik vzrostly nebo poklesly oproti roku 2013. Nejvíce letů proběhlo na letišti London Heathrow, uskutečnilo se zde 236 369. Největší nárůst v počtu letů oproti roku 2013 byl na letišti v Istanbulu-Atakatur uskutečnilo se v roce 2014 214633 letů, nárůst byl o 8,5% oproti lonskému roku. (www.eurocontrol.int)

Tab. č. 2. 1 Počty letů na nejvíce přepravovaných letištích 2014

| Letiště | Nárůst/pokles, oproti 2013 v % | Počty letů |
|--------------------|--------------------------------|------------|
| LONDON-HEATRHOW | 0,2 | 236 369 |
| PARIS-CH DE GAULLE | -1,5 | 235 747 |
| FRANKFURT MAIN | -0,8 | 234 490 |
| AMSTERDAM-SCHIPOL | 3 | 224 437 |
| ISTANBUL-ATATURK | 8,5 | 214 633 |
| MUNICH | -1,3 | 187 125 |
| MADRID-BARAJAS | 2 | 171 310 |
| ROME-FIUMICINO | 3,4 | 156 074 |
| BARCELONA-EL PRAT | 2,6 | 141 892 |
| LONDON-GATWICK | 3,8 | 129 960 |

Zdroj: Eurocontrol, vlastní zpracování

2.3 Současný trend v letecké dopravě

Již v minulosti ovlivňovalo přemísťování lidí řada jevů jako války, chudoba, nemoci. Letecká doprava musela a stále musí reagovat na celosvětový i regionální vývoj politické a ekonomické situace. Na první pohled viditelným trendem je růst přepravních výkonů. Faktorů ovlivňujících leteckou přepravu a růst přepravních výkonů je celá řada.

Poměrně důležitým faktorem je hospodářský růst regionu. Vysoká ekonomická úspěšnost regionu, nabádá lidi, aby více cestovali. Dalším indikátorem růstu je razantní pokles reálných cen letenek může za to liberalizace a vznik nízkonákladových přepravních leteckých společností.

Ekonomická deregulace kdy vlády navyšují výplaty, či zavádějí přímo regulaci letectví je rovněž nástrojem zvyšující růst přepravy osob. Za zmínku stojí i růst populace a růst příjmů obyvatel.

Politické vztahy a politika hrají svou roli v tom, že například do země kde se lidé necítí v bezpečí, neradi cestují. Největší hrozbou zapříčiňující strach z létání jsou teroristické útoky, v období po 11. září se začali mnohem více bát létání než dříve.

Celosvětová recese zapříčinila krach některých významných leteckých společností na druhé straně, někteří dopravci se chopili příležitosti a nově vstoupili na trh. Přes všechny překážky i ekonomickou krizi je vykazován stále rostoucí trend v přepravě cestujících. (Červinka, 2010)

Pro představu poukazují na úspěšnou společnost Ryanair, která vykázala za rok 2013 zisk 569 milionů Eur po zdanění, oproti roku 2009 se tento zisk až zpětinasobil. K 31. březnu 2013 tato nízkonákladová společnost ohlásila 79,3 milionů přepravených osob, což činí o 20, 7 milionů více než v letech 2009. (Finanční zpráva Ryanair 2009,2013)

Tab. č. 2. 2 Porovnání výsledků k 31. 3. 2009 a 2013

| Roční výsledky k | 31.3.2009 | 31.3.2013 |
|------------------------|--------------|--------------|
| Přepravené osoby (EUR) | 58,6 milionů | 79,3 milionů |
| Zisk po zdanění (EUR) | 105 milionů | 569 milionů |

Zdroj: Výroční zpráva Ryanair, vlastní zpracování

2. 4 Letečtí dopravci

Nejvýznamnějšími aktéry leteckého průmyslu jsou z ekonomického hlediska letečtí dopravci. Zda bude jejich obchodní model úspěšný, závisí na počtu přepravených osob, samozřejmě je pro ně žádoucí aby počet přepravených osob měl rostoucí trend. Všechno souvisí se vším, proto je důležitý i rozvoj letišť.

Hrozbou pro dopravce je, že se mnohým nepodaří dosáhnout zisku. Řada provozovatelů kvůli tomuto podnikatelskému riziku krachuje. Ekonomická situace má dopady i na hladký průběh letu, někdy i na bezpečnost.

Evropští dopravci mají povinnost stejně jako letiště vypracovat bezpečnostní program, pravidelně jej aktualizovat a kontrolovat bezpečnostní opatření. Mají povinnost přijmout taková opatření, aby odepřeli vstup na palubu neoprávněným, osobám a zamítnout vstup osobám, u kterých nebyla provedena bezpečnostní kontrola. Dopravce je rovněž zodpovědný za to, že detektory jsou technicky způsobilé a mají osvědčení. Bezpečnostní kontrolu provádějí certifikovaní pracovníci.

Dopravci také zodpovídají za ochranu zapsaných cestovních zavazadel od okamžiku provedení bezpečnostní kontroly až po naložení do letadla. (Koverdinský, 2014)

2. 5 Evropská Unie

Evropská Unie se v roce 1980 zaměřila liberalizací na kontrolu přepravních kapacit, konkurenční prostředí, ceny letenek a v neposlední řadě se zabývala udělováním licencí k provozování letecké dopravy. V oblastech letecké dopravy bylo dosaženo skutečného vnitřního trhu, byla harmonizována řada nařízení a pravidel. Společnost rovněž kontroluje hospodářskou soutěž mezi leteckými přepravci.

Mezinárodní letectví v rámci Evropské unie je ovlivněno tím, že je to ekonomický prostor bez vnitřních hranic, díky němuž se mohou lidé v něm chovat ekonomicky svobodně. Svoboda je daná volným pohybem zboží, kapitálu, služeb a především osob samotných. Letiště se musely přizpůsobit způsobem odbavování a poskytovaným leteckým službám a reagovat na nové právní předpisy, vše muselo probíhat v souladu nediskriminací pohybu osob podle občanství a zásady volného pohybu pracujících v rámci shengenského prostoru. Evropská komise přijala opatření, díky kterým se vytvořilo tzv. jednotné evropské nebe. Projekt jednotného evropského nebe má za cíl ambiciózní plán jak reformovat provoz v Unii

v rámci budoucích požadavků na přepravní kapacitu a bezpečnost. Celkově se zlepšila dostupnost regionů EU (Fojtíková, 2008).

2. 6 Nízkonákladové společnosti

Velkým fenoménem dnešní moderní doby jsou nízkonákladové společnosti v angličtině low cost společnosti provádí agresivní cenovou politiku a využívání webových stránek na tento podnět se přizpůsobují a zavádí inovace i klasičtí přepravci.

Hlavní rozdíly mezi klasickým přepravcem a nízkonákladovou společností:

- má slevy letenek až po splnění určitých podmínek jako karta stálého klienta, díky ní dostane určitou procentuelní slevu
- cestující si může vybrat z rozlišených tříd - standardní ekonomickou nebo za příplatek business class nebo first class
- podává na palubě občerstvení, jehož podoba záleží na třídě a délce letu
- jakmile se zpozdí let, nabídne po určité době občerstvení, v případě většího zpoždění zajistí ubytování, dokonce jiný náhradní let.

(Ryglová a kol., 2011)

2. 7 Nehodovost a počet mrtvých v daných letech

V poslední části mé diplomové práce budu analyzovat práva pasažéra z pohledu mezinárodních smluv – v případě škod na zdraví. Největší škodou na zdraví a nejhorší možnou tragédií vůbec je smrt cestujících, bývá zázrakem, pokud přímý náraz se zemí, vodou a jinou událostí někdo z letadla přežije. V této kapitole popíšu statistiku nehod s následkem smrti v posledních letech.

Nezávislá agentura pro bezpečnost civilního letectví zkratkou ASN uvedla, že rok 2013 byl nejbezpečnějším rokem létání po roce 1945. Bylo zaznamenáno 29 leteckých nehod, během kterých zahynulo 269 osob. Průměrně v posledních 10 let se přihodilo 32 nehod ročně a 719 usmrcených obětí.

Nejbezpečnější aerolinkou podle AirlineRatings.com je Australská Qantas Tyto aerolinky nezaznamenaly od konce 50 let, kdy začaly létat žádnou smrtelnou nehodu. Další příklady nejbezpečnějších společností jsou Air New Zealand, All Nippon Airways, Cathay Pacific Airways, Emirates, Etihad Airways, Eva Air, Royal Jordanian, Singapore Airlines a Virgin Atlantic. Nejvyšší hodnocení v počtu 7 hvězdiček získaly ze 448 hodnocených firem

137 a mezi nimi se ocitla také česká společnost ČSA. Na posledním místě v hodnocení bezpečností leteckých společností jsou kazašské aerolinky Scat, dále afghánské Kam Air a Bluewing Airlines z jihoamerického státu Surinam tyto společnosti mají zakázáno letat do Evropské unie. (www. novinky. cz)

Do července roku 2014 agentura pro bezpečnostní letectví ASN zaznamenala 12 leteckých nehod z toho 764 mrtvých cestujících, byl to mnohem dramatičtější rok než 2013, nakonec stoupl počet obětí na neuvěřitelných více jak 1300 obětí ke konci roku 2014. Rok by nebyl tak strašný s počtem nehod, jako tím, že to byly velké katastrofy usmrcující hodně lidí najednou.(www. eurozpravy.cz)

V tabulce si můžeme povšimnout, že i když počet usmrcených v letecké dopravě za rok 2014 oproti roku 2013 razantně navýšil, tak i přesto nehod bylo málo.

Tab. č. 2. 3 Letecké nehody a oběti

| | 2013 | 2014 | Průměr za 10 let k 2013 |
|-----------------------|------|------|-------------------------|
| Nehody | 29 | 12 | 32 |
| Usmrcené oběti | 269 | 1300 | 719 |

Zdroj: Eurozpravy, Novinky, vlastní zpracování

Díky tomu je pořád letecká doprava nejbezpečnější dopravou vůbec. Podle Mezinárodního sdružení pro leteckou dopravu IATA v roce 2013 denně bezpečně a bez jakékoli závady přistálo 100 000 leteckých spojů, které za rok přepravily celkem tři miliardy lidí. Naproti tomu při automobilových nehodách každoročně umírá přes 1,2 miliónu lidí, uvedla loni Světová zdravotnická organizace (WHO).(www. novinky.cz)

2.8 International Air Transport Association

Nevládní dobrovolná organizace IATA byla založena roku 1945 v Havaně. Cílem sdružení těchto leteckých společností je podporovat rozvoj spolehlivé, bezpečné, a efektivní letecké dopravy ve prospěch zákazníků z celého světa.

Do roku 1960 se IATA zabývala především otázkami provozní bezpečnosti létání a podporem rozvoje letecké dopravy. (Koverdynský, 2014).

Mezinárodní sdružení leteckých dopravců v angličtině International Air Transport Association známá pod zkratkou IATA. V prvopočátcích zakládalo společnost 57 leteckých společností. Dnes má tato nezisková mezinárodní společnost více jak 250 leteckých dopravců z různých koutů světa. (www.iata.org)

V současné době je IATA druhou nejdůležitější mezinárodní institucí v oblasti civilního letectví a rozvinula aktivní působnost na základě speciálního vypracovaného strategického plánu rozvoje. Z technického hlediska provozuje IATA rozsáhlou činnost při optimalizaci tras a zkrácení délky letů, zdokonalování systému řízení letového provozu a zvýšení bezpečnosti letů.

V oblasti letecké přepravy a provozu letišť IATA zpracovává a širokospektrálně využívá systém speciálních postupů, především obsluhy cestujících a zavazadel, dále zboží a pošty. (Čapek, 2011)

3. Právní regulace letecké přepravy osob

3.1 Prameny leteckého práva

Hovoří-li se, o pramenech práva, jsou na mysli jeho prameny ve formálním smyslu, jsou to formy, v nichž je právo obsaženo.

V leteckém právu se setkáváme především s těmito prameny:

- vnitrostátní normy,
- evropské normy,
- mezinárodní smlouvy a
- mezinárodní obyčej.

V leteckém právu jsou právní normativní akty v oblasti práva vnitrostátního a s právními obyčejí i s normativními smlouvami se můžeme setkat v oblasti práva mezinárodního. V Diplomové práci se budu zabývat pouze právem mezinárodním (Čapek, 2005).

Již počátkem své existence letecká doprava uskutečňovala napříč kontinenty. Není divu, že letecká přeprava osob má mezinárodní charakter. Hlavní roli mají v její regulaci značný význam mezinárodní předpisy. Česká republika je členem Evropské Unie, proto jsou také součástí regulačního rámce evropská pravidla, v oblasti ochrany civilního letectví před protiprávními činy jsou tyto normy přímo aplikovatelné, to znamená, že na rozdíl od norem mezinárodních organizací tyto normy není třeba zvlášť provádět v národním právu (Koverdynský, 2014).

V oblasti vztahů spolupráce států na úrovni mezinárodního civilního letectví se odsouhlasení stanovisek projevuje většinou ve dvou formách – v mezinárodní smlouvě a v mezinárodním obyčejí (Čapek, 2005).

Mezinárodní smlouva je základním pramenem leteckého práva, bere se jako dohoda mezi subjekty mezinárodního práva. Dohoda je uzavírána mezi suverénními státy a mezinárodními vládními organizacemi.

Existují mnohostranné mezinárodní smlouvy a dvoustranné mezinárodní smlouvy. Příkladem mnohostranné smlouvy je Varšavská úmluva z roku 1992, Montrealská úmluva a Chicagská úmluva, jejich smluvními stranami je velký počet států. Jejich právní režim je aplikovatelný prakticky na celém světě (Pruša, 2011).

Představitelem smluv v mezinárodním leteckém právu jsou mezivládní letecké dohody, těmito dohodami se státy zavazují udělit provozní oprávnění leteckému podniku druhé smluvní strany k provozu na dohodnutých tratích a k výkonu obchodních práv na jejich určitých úsecích.

Právní obyčej se v mezinárodním právu leteckém objevují jen zřídka. Například princip suverenity nad vzdušným prostorem je zakotven v Chicagské úmluvě v článku 1, proto má smluvní charakter. Smluvní státy tuto zásadu dodržují vůči všem státům i vůči státům nesmluvním. Z tohoto hlediska je tento princip mezinárodním obyčejem.

Další obyčaje:

- zachování pravomoci státu vůči letadlům zapsaným do leteckého rejstříku, a to i za hranicemi státu,
- povinnost pomoci letadlům jež se ocitla v tísni, včetně přiznání práva těmto letadlům vletět do vzdušného prostoru nad území cizího státu (Čapek, 2005).

Obecně uznávané principy mezinárodního práva jsou obsaženy v Chartě Organizace spojených národů OSN:

- princip svrchované rovnosti států,
- princip plnění mezinárodních právních závazků,
- princip řešení mezinárodních sporů v poklidu,
- princip nepoužití násilí proti územní celistvosti, či nezávislosti státu.

V letecké dopravě se uplatňuje jako základní princip uznání suverenity státu nad jeho vzdušným prostorem, princip zajištění bezpečnosti mezinárodní letecké dopravy a svobody létání v mezinárodním prostoru. (Čapek, 2011)

3.2 Mezinárodní úmluvy

Mezinárodní smlouvy patří mezi nejvýznamnější prameny leteckého práva.

V mezinárodní letecké přepravě je řada úmluv, kterými se letecká doprava řídí. Společným znakem všech úmluv je to, že mají mezinárodní prvek. Soukromoprávní vztahy řeší Varšavská a Montrealská úmluva. Budu zde popisovat především Montrealskou a Varšavskou úmluvu neboť jsou stěžejní pro mou diplomovou práci. Konkrétně tyto dvě mezinárodní úmluvy řeší otázky z oblasti závazkového práva, které se projevují mezi uživatelem letecké osobní přepravy a dopravcem.(Průša, 2007)

Další řada přímých norem se nachází v nařízeních Evropských společenství upravující soukromoprávní vztahy s mezinárodním prvkem. Příkladem je nařízení Rady (ES) č. 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod.

Unifikace v oblasti mezinárodní letecké přepravy se věnuje krom jiných i těmto vztahům:

- odpovědnosti dopravce a
- ochrany spotřebitele přepravy, který představuje slabší smluvní stranu.

(Kučera, 1997)

Závaznost mezinárodních smluv v českém právním řádě je v čl. 95 Ústavy České republiky.(Šturma, 2011)

3. 2. 1 Varšavská úmluva

Pokus sjednotit právo letecké přepravy se snažili politici na druhé mezinárodní konferenci roku 1929 ve Varšavě a, výsledkem se stala Varšavská úmluva. Varšavská úmluva je pro Českou republiku platná od roku 1935. Rozsah platnosti vyplývá z čl. 1 Varšavské úmluvy, Čl. 1 vztahuje úmluvu na veškerou mezinárodní osobní leteckou dopravu, zavazadla nebo zboží, provozovanou za úplatu.(Zapp, 2001)

Články úmluvy jsou kogentního charakteru, strany pokud se dohodnou, se mohou odchýlit, pouze ale od těch, které to výslovně připouštějí. Celému komplexu mezinárodních smluv postupně doplňující a měnící Varšavskou úmluvu se říká Varšavský systém. (www.csdp.cz, 2002)

Postupem času se dodatkové protokoly měnily a smlouva byla změněna roku 1955 Haagským protokolem a doplněna o Guadalajarskou úmluvu z roku 1961 o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě prováděné jinou osobou než smluvním

dopravcem, Pro tehdejší Československo vstoupila tato úmluva v platnost roku 1964.(české znění publikováno vyhláškou ministerstva zahraničních věcí č. 27/1968 Sb.)

Hlavním cílem všech úprav bylo posílit práva cestujících a stanovit rozsah odpovědnosti dopravce za způsobené škody.

Na konkrétní přepravní vztah se aplikují takové úmluvy z Varšavského systému, jejichž smluvní stranou jsou přímo státy, zpravidla stát místa odletu a stát místa příletu.

Varšavská smlouva je nekomplexní, znamená to, že neupravuje všechny otázky mezinárodní přepravy. Pokud některá otázka chybí, upravuje ji vnitrostátní právo.

Varšavská úmluva upravuje zejména tyto otázky:

- přepravní dokumenty,
- odpovědnost dopravce,
- podmínky uplatňování nároků vůči dopravci.

(www.csdp.cz, 2002)

Odpovědnost leteckého dopravce

Varšavská úmluva stanovuje zásadně odpovědnost dopravce vůči objednateli v třístranném vztahu. Podle čl. 18 odst. 1 této úmluvy je letecký dopravce povinen nahradit škodu, která vznikla zničením, ztrátou nebo poškozením zapsaných cestovních zavazadel, podmínkou je, že se událost způsobující škodu musela přihodit během letecké dopravy.

(Zapp, 2001)

Kritériem odpovědnosti dopravce je presumpce zavinění, což znamená, že letecký dopravce je zodpovědný vždy, pokud neprokáže opak. Nestačí, aby letecký dopravce prokázal pouze to, že nehodu nezavinil, musí také prokázat, že udělal vše proto, aby ke škodě nedošlo. Odpovědný není v případě, že škodu způsobila poškozená přepravovaná osoba, dopravce nese důkazní břemeno. Tato odpovědnost se vztahuje na usmrcení, zranění, či jiné tělesné poškození. (www.csdp.cz, 2002)

Omezená odpovědnost letecké společnosti

Omezená odpovědnost leteckého dopravce byla hlavním cílem Varšavské úmluvy v roce 1929. Odpovědnost ve znění Varšavské úmluvy v případě smrti, zranění, či jiné tělesné újmy je na každého cestujícího omezena na 125 000 francouzských franků za osobu. (čl. 22 odst. 1 VÚ)

Odpovědnost letecké společnosti v případě cestovních zavazadel je 250 franků za každý kilogram přepravovaných zavazadel v zavazadlovém prostoru. Předměty, o které se cestující postará sám, odpovídá dopravce 5000 franků za cestujícího. Postupem času a vlivem rostoucí životní úrovně byl limit pomocí Haagského dodatkového protokolu zdvojnásoben. Odpovědnostní limit pro zavazadla zůstal však nezměněn. Limity mají obligatorní povahu, a proto se musí dodržovat a nesmí klesnout pod tyto částky. Často se však může stát, že společnosti plní škodu nad stanovený limit.

Vyloučení omezené odpovědnosti dopravce

Dopravce se nemůže dovolávat odpovědnostních limitů stanovených Varšavskou úmluvou, pokud vznikne škoda na základě tzv. zlého úmyslu. Zlým úmyslem se myslí chyby posádky letadla, nedodržování interních směrnic. Prostřednictvím Haagského protokolu je tzv. zlý úmysl více přiblížen kontinentálnímu pojetí. „Dopravce se v souladu s takto provedenou úpravou nemůže dovolávat omezené odpovědnosti v případě, že on nebo jeho zástupci při výkonu své služby způsobili „činem nebo opomenutím“ škodu, a to buď „s úmyslem ji způsobit“ nebo tak učinili „nerozvážně a s vědomím, že škoda pravděpodobně nastane“. (www.csdp.cz, s. 12, 2002)

3. 2. 2 Montrealská úmluva

Montrealská úmluva je náhradou za úmluvu Varšavskou, která platila 75 let, cílem bylo sjednotit právní úpravu mezinárodní letecké přepravy osob, zavazadel. Byla přijata roku 1999 v Montrealu. Česká republika postupuje podle Montrealské úmluvy od roku 2003. Podle Montrealské úmluvy se postupuje, když jde o mezinárodní leteckou přepravu osob a zavazadel, prováděnou za úplatu. (čl. 1 MÚ)

První novinkou v Montrealské úmluvě je striktní odpovědnost dopravce, je jedno, jestli nehodu zavinil, či nezavinil. Druhým stupněm odpovědnosti je, že dopravce má presumpci nevinny.

Podle nové úpravy Montrealské úmluvy odpovídá letecká společnost v případě škody na zdraví za všechny cestující neomezeně. Zatímco Varšavská úmluva hradí škody do určitého limitu, podle Montrealské úmluvy platí dopravce škody v plné výši. (Jaeschke, 2004)

V případě smrti jsou letecké společnosti, či někdy cestovní kanceláře povinny poskytnout rodinným příslušníkům neodkladně minimálně 100 000 SDR. (čl. 21 odst. 1 MÚ)

Situace se zlepšila také v případě ztráty zavazadel. Pokud se cestujícím ztratí zavazadlo je povinen sepsat vše, co v něm bylo a má právo dostat vyplaceno od letecké společnosti škodu do výše 1000 SDR. (čl. 22 odst. 2 MÚ)

U cenných zavazadel je cestujícím doporučeno uzavřít pojištění vztahující se na zavazadla. (Jaeschke, 2004)

Odpovědnost leteckého dopravce v případě zavazadel a cestujících řídící se Montrealskou úmluvou je zakotvena v kapitole III článku 17, 19-37.

Odpovědnost leteckého dopravce

V praktické části mé Diplomové práce se budu zabývat analýzou práv pasažéra v případě škod na majetku a v případě škod na zdraví, proto se budu zabývat v Montrealské úmluvě pouze dvěma typy odpovědnosti. Odpovědnost v případě ztráty, zničení, či poškození zavazadel a odpovědnost dopravce v případě usmrcení a zranění cestujících.

Článek 17. Montrealské úmluvy

Smrt, ublížení na zdraví a poškození cestujících a zavazadel

Odstavec 1. říká, že dopravce zodpovídá za smrt, ublížení na zdraví cestujícího, když událost, která smrt či ublížení na zdraví způsobila, se přihodila na palubě letadla nebo při nastupování, či vystupování z letadla samotného.

Odstavec 2. říká, že dopravce odpovídá za ztrátu, zničení a poškození zavazadel, která nastala na palubě letadla, nebo během cestování bylo zavazadlo pod péčí dopravce. Dopravce však nezodpovídá za již dříve skryté vady či vlastnosti na zavazadle. Pokud nastane škoda na nezapsaném zavazadle nebo osobních věcech, tak dopravce odpovídá, pokud byla chyba způsobena jím samotným nebo některého z jeho zaměstnanců.

Odstavec 3. říká, že pokud ztracené zavazadlo nedoputuje na místo určení do 21 dnů, tak může cestující uplatnit právo o přepravě.

Článek 20. Montrealské úmluvy

Zproštění obvinění

Říká, že pokud dopravce dokáže, že žadatel o odškodnění škodu sám zavinil nebo přispěl svou nedbalostí ke škodě je zproštěn odpovědnosti zcela nebo částečně záleží na vzniklé situaci.

To samé platí u škody na zdraví.

Článek 21 Montrealské úmluvy

Náhrada škody v případě usmrcení nebo zranění cestujícího

Odstavec 1. Stanovuje, že za škody vzniklé podle odstavce 1 článku 17, nepřesahujíc na každého cestujícího částku 113 100 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR), se dopravce nemůže zbavit odpovědnosti.

Doprovce nebude zodpovídat za škody vzniklé podle článku 17 odstavce 1, které přesahují na každého cestujícího sumu 113 100 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR), jestliže dopravce prokáže, že:

- a) ke škodě nedošlo výlučně nedbalostí nebo nějakým protiprávním činem, či opomenutím dopravce nebo jeho zaměstnanců nebo agentů; nebo
- b) ke škodě došlo výlučně nedbalostí nebo jiným protiprávním jednáním nebo opomenutím třetí strany.

Článek 22 Montrealské úmluvy

Limity odpovědnosti - zpoždění zavazadla a nákladu

Odst. 1. V případě škody, způsobené zpožděním, jak je uvedeno v článku 19 při dopravě osob, je odpovědnost dopravce za každého cestujícího omezena na částku 4694 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR).

Odst. 2. Při přepravě zavazadel je odpovědnost dopravce v případě zničení, ztráty, poškození nebo zpoždění omezena na částku 1 131 jednotek zvláštních práv čerpání (SDR) pro každého cestujícího, pokud tento cestující neučiní v době, kdy předává zapsané zavazadlo dopravci, zvláštní prohlášení o zájmu na dodání v místě určení a nezaplatí příslušný příplatek, je-li za těchto okolností požadován. V takovém případě bude dopravce povinen zaplatit náhradu až do výše udané částky, pokud neprokáže, že je tato částka vyšší než skutečný zájem cestujícího na dodání do místa určení.

Odst. 5. Předcházející ustanovení uvedená v odstavcích 1 a 2 tohoto článku neplatí, pokud se prokáže, že ke škodě došlo jednáním nebo opomenutím dopravce, jeho zaměstnanců nebo agentů učiněným úmyslně se záměrem způsobit škodu nebo z nedbalosti s vědomím, že ke škodě pravděpodobně dojde. Uvedené je podmíněno tím, že se neprokáže, že v případě takového jednání nebo opomenutí zaměstnanec nebo agenta jednal tento zaměstnanec nebo agent v rámci svých pracovních povinností.

***Odst. 6.** Omezení odpovědnosti uvedená v článku 21 a v tomto článku nebrání soudu, aby podle svého platného právního řádu přiznal navíc náhradu celých nebo části soudních výloh nebo jiných procesních výdajů, které vynaložil žalobce, včetně úroků. Toto ustanovení však neplatí, jestliže výše přiznané náhrady škody bez započtení soudních výloh a jiných procesních výdajů nepřesahuje částku, kterou dopravce nabídl písemně žalobci do šesti měsíců od události, která způsobila škodu, anebo před zahájením soudního sporu, došlo-li k němu později.*

3. 2. 3 Římská úmluva

Škoda, kterou způsobí havárie letadla nebo jiné zavinění nemusí být na životě a majetku pouze lidí v letadle, ale bývá také způsobena třetím osobám na zemi. Dohoda, která řeší tento problém, se nazývá Římská úmluva, byla podepsána v Itálii roku 1952. (Koverdynský, 2014)

3. 3 Nařízení Rady Evropského Společenství

Jak již bylo zmíněné výše, tak práva cestujících, kterému se poškodilo, ztratilo, či dokonce zničilo zavazadlo, jsou obsažena v Úmluvě o sjednocení některých pravidel o mezinárodní letecké přepravě neboli Montrealské úmluvě.

Dále v rámci EU v Nařízení rady (ES) č. 2027/97 ze dne 9. Října 1997, o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod bylo změněno a uvedeno do souladu s Úmluvou o sjednocení některých pravidel pro mezinárodní leteckou dopravu (Montrealskou úmluvou) ve znění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 889/2002, ze dne 13. Května 2002, kterým se mění nařízení Rady (ES) č. 2027/97, o odpovědnosti leteckého dopravce v případě nehod. Nařízení upravuje některá ustanovení Montrealské úmluvy, v případě mezinárodní letecké přepravy osob a jejich zavazadel. (Uher, 2006)

Na rozdíl od Montrealské úmluvy se nařízení vztahuje nejen na mezinárodní úpravu, ale také na vnitrostátní úpravu letecké dopravy. Ve všech podstatných směrech nařízení odvolává na Montrealskou úmluvu, respektive se přímo na ní odkazuje.

Odpovědnost dopravce za škodu způsobenou na cestujících a jejich zavazadlech je odkaz upraven v čl. 3 Nařízení. (www.elaw.cz)

Nařízení 2027/97 o odpovědnosti leteckého dopravce za nehody, upravuje odpovědnost leteckých dopravců v rámci EU.

Vztahuje se na nehody, které se cestujícím přihodily:

- Na palubě letadla,
- v průběhu nástupu či výstupu za podmínky, že nastane:
 - smrt,
 - zranění a
 - jiné ublížení na zdraví.

Nařízení dále stanovuje požadavky na pojišťovací požadavky na dopravce a podmínky pro rozpětí informací poskytovaných zákazníkům leteckých společností. Rozsah odpovědnosti leteckého dopravce nesmí být finančně limitován, přičemž do 100 000SDR (nebo ekvivalent národní měny) jednotek se nelze zprostit odpovědnosti, a to ani při zachování všech důležitých opatření vedoucím k zábraně škody. Nařízení dále připouští spoluodpovědnost poškozeného.

Letecký dopravce je neprodleně povinný nejpozději do 15 dnů po zjištění totožnosti osoby, která má nárok na náhradu, provést zálohové platby. Zálohová platba, pokud nastane smrt poškozeného, nesmí být nižší než 15 000 SDR na cestujícího. Vyplacení zálohové platby leteckým dopravcem, ovšem hned neznamená, že leteckému dopravci je uznaná odpovědnost.

Letecký dopravce má informační povinnost, to znamená, že musí umístit informace ohledně limitů odpovědností a záloh ve svých kancelářích, v cestovních kancelářích, v místě prodeje a na letence nebo rovnocennému dokladu letence.

Letecké společnosti vykonávající činnost mimo společenství EU, která létá do EU nebo z EU anebo v rámci EU a neuplatňují ustanovení o zálohách dle tohoto nařízení, musí cestující o tom výslovně informovat.

Informace musí podat:

- v době zakoupení letenky dopravce v cestovní kanceláři nebo
- u odbavovacích přepážek nacházejících se na území členského státu.

Vzhledem k tomu, že v roce 2003 vstoupila v účinnost Montrealská konvence (nahrazující pravidla Varšavského systému z roku 1929), která upravuje odpovědnost leteckých dopravců v případě nehody ve státech, které ji podepsaly, bylo přijato nařízení Rady č. 889/2002 doplňující a zároveň harmonizující nařízení č. 2027/1997. Nařízení 889 odpovídá novým požadavkům z Montrealské úmluvy. (Čapek, 2011)

3.4 Pojištění leteckých dopravců a provozovatelů letadel

Podnětem pro vznik pojištění v oblasti letecké dopravy byly teroristické útoky z 11. září ve Spojených státech amerických. Evropská unie se začala ucházet o požadavky na pojištění v tomto oboru. Společenství chce zajistit jakousi minimální hranici pojištění na pokrytí odpovědnosti leteckých společností v případech cestujících, zavazadel, a třetích osob. Souvisí to s ochranou spotřebitele a zabránění hospodářské soutěže mezi leteckými dopravci v rámci společné dopravní politiky EU.

Nařízení (ES) č 785/2004 o požadavcích pojištění leteckých dopravců a provozovatelů letadel

Problematicku pojištění leteckých dopravců upravuje nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 785/2004 ze dne 21. dubna 2004 o požadavcích pojištění leteckých dopravců a provozovatelů letadel. Nijak se nedotýká toto nařízení Montrealské ani Varšavské úmluvy, práva Evropské unie a práv jednotlivých zemí, pravidla odpovědnosti jsou pro ně pořád stejné.

Nařízení vyžaduje pojištění leteckých společností a provozovatelů letadel, hlavně pokud jde o cestující, zavazadla, náklad a třetí osoby na pokrytí rizik spojených s odpovědností v určitých případech.

Pojištění se vztahuje na případy:

- války
- únosu letadla
- terorismu
- neoprávněného zmocnění
- sabotáže a
- občanských nepokojů

Rozsah působnosti

Pojištění se vztahuje na všechny letecké společnosti a provozovatele letadel, jenž létají nad územím, přistávají na území, vzlétají z území, či přelétávají území Evropské unie.

Nařízení se nevztahuje na všechna letadla, jsou dány výjimky jako státní letadla (vojenská), modely letadel nepřesahující 20 kg, zařízení sloužící pro závěsné létání, padáky, balony, letadla včetně větroňů s maximální hmotností nižší než 500 kg.

Letečtí dopravci a provozovatelé musí prokázat u příslušných orgánů konkrétní země EU doklad o platném pojištění, a že splňují požadavky daným nařízením.

Pojištění odpovědnosti cestujících a zavazadel

Pojištění odpovědnosti cestujících dělá 250 000 SDR na jednoho pasažéra. Letadla, mající neobchodní charakter provozu do 2700 kg mohou země Evropské unie snížit pojistné krytí, podmínkou je, že krytí musí v tomto případě být alespoň 100 000 jednotek na jednoho cestujícího.

Pojistné krytí na zavazadla je minimálně 1 131 SDR na jednoho cestujícího při obchodním provozu.

Částky zmíněné úrovně pojistného krytí se nevztahují na lety nad územím EU, prováděné dopravci, kteří nejsou z EU a provozovateli letounů, majíc letadla registrovaná mimo EU. Pokud, ale takové letadlo, či společnost přistane na některém území EU, tak se tyto úrovně krytí na ně vztahují.

Tabulka ukazuje pojištění ke vztahu k třetím osobám v závislosti minimálního pojistného krytí a maximální vzletové hmotnosti. Odpovědnost ve vztahu k třetím osobám je minimální pojistné krytí v případě konkrétní nehody pro každé letadlo.

Tab. č. 3. 1 – Pojištění ve vztahu k třetím osobám

| Kategorie | Max. vzletová hmotnost (kg) | Min. pojištění v mil. (SDR) |
|-----------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1 | < 500 | 0,75 |
| 2 | < 1 000 | 1,5 |
| 3 | < 2 700 | 3 |
| 4 | < 6 000 | 7 |
| 5 | < 12 000 | 18 |
| 6 | < 25 000 | 80 |
| 7 | < 50 000 | 150 |
| 8 | < 200 000 | 300 |
| 9 | < 500 000 | 500 |
| 10 | ≥ 500 000 | 700 |

Zdroj: www.europa.eu

Státy Evropské unie musí zajistit, aby letecké společnosti a provozovatelé letadel dodržovali nařízení č. 785.

Mají-li státy Evropské unie pochybnosti o tom, že dotyčný nedodržuje podmínky stanoveny nařízením, nesmí povolit letadlu start do té doby, než daný letecký dopravce nebo provozovatel letadla nepředloží doklady o pojistném krytí.

Sankce plynoucí z nedodržení nařízení ukládané zeměmi Evropské unie mají být jednak účinné, jednak přiměřené a především odrazující. Příkladem sankce na zemi Evropské unie je odnětí licence, což už je docela odstrašující příklad. Pokud jde o letecké dopravce mimo zemi Evropské unie a provozovatele, jejichž letouny jsou registrovány v zemích mimo EU, tak z jednou z možností sankce, je to, že společnost, či provozovatel nemá právo přistát v zemi EU.

Postupem času bylo nařízení (ES) č 785/2004 upraveno a pozměněno těmito pozměňovacími akty Nařízením (ES) č. 1137/2008 a Nařízením (ES) č. 285/2010. (www.europea.eu)

4. Analýza práv pasažéra z pohledu mezinárodních smluv

4.1 Práva cestujících v mezinárodní letecké dopravě v rámci EU

Každý cestující v letecké dopravě má určitá práva. Zakoupenou letenkou si cestující prakticky kupuje službu, která má stanovená pravidla. Dodržovat pravidla musí na jedné straně cestující, na druhé straně konkrétní letecká společnost. Změny poskytnutých služeb je možno provádět na základě obchodních podmínek dané letecké společnosti, musí být však v souladu s příslušnými mezinárodními úmluvami a mezinárodní legislativou, která je pro leteckou společnost rovněž závazná. (www.mahalo.cz)

Evropská unie zavedla pro evropské dopravce soubor pravidel, která si kladou za cíl adekvátní zacházení s cestujícími leteckou dopravou. Letecká společnost zodpovídá za přepravu cestujících a zavazadel. Tyto práva se vztahují na mezinárodní lety přepravy osob všemi druhy leteckých přepravních prostředků. Vztahuje se na lety z letišť v EU nebo směřující na letiště v EU z jiných než členských zemí, v případě jsou-li provozovány leteckými společnostmi z EU. (Čapek, 2011)

4.2 Ochrana spotřebitele

Podrobně se v mé diplomové práci budu zabývat právy pasažérů v případě škod na zavazadlech a na zdraví.

Cestujícím se ovšem stávají i jiné nepříjemnosti, proto si myslím, že stojí za zmínku také jiná práva pasažéra, neboť se poslední dobou hodně diskutuje o právech cestujících v souvislostech, jako jsou odepření nástupu na palubu, zrušení letu a zpoždění letu.

Nárůst objemu letecké dopravy a především rostoucí počet pasažérů, kteří využívají letadla, si vynutilo pozornost Evropské komise v oblasti úpravy práv pasažérů. Právě cestující, jako koneční spotřebitelé služeb evropské civilní letecké dopravy, byli pravidelně konfrontováni se situacemi způsobenými obchodní politikou leteckých dopravců, které nemohli ve spoustě případech nijak ovlivnit. Jednalo se především, o výše zmíněné odmítnutí vstupu na palubu letadla, zapříčiněno vyšším počtem prodaných míst, než činila kapacita konkrétního letadla. (Čapek, 2011)

V roce 2004 bylo přijato nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č 261/2004, toto nařízení stanovuje společné náhrady a pomoci pasažérům v letecké dopravě v případě, že jim je odepřen nástup na palubu, zrušení nebo velké zpoždění letů. Nařízení stanovuje různé

formy standardizovaných a okamžitých opatření, letečtí dopravci jsou povinni tyto opatření provést a tím tak napravit újmy cestujících, které utrpěli v důsledku nepohodlí zapříčiněného konkrétní situací. Podle toho jaká situace se přihodí, tak podle toho mají cestující právo na určité peněžní odškodnění, právo na proplácení výdajů nebo přesměrování a právo na poskytnutí péče.(Judikatura k nařízení (ES) č. 261/2004)

Postup

Stížnost na porušení povinností z nařízení č. 261/2004 mohou cestující leteckou dopravou zasílat ze státu, ve kterém k události došlo. V případě letu ze třetího státu na území EU, mohou stížnost podat potom ve členském státě kde je místo přiletu. Nad Českou republikou v tomto ohledu dohlíží Úřad pro civilní letectví.

Stížnost lze podat na předtištěném formuláři v anglickém, či českém jazyce. Je ovšem doporučeno stížnost podat v úředním jazyce dané země.

Nejprve musí cestující stížnost podat leteckému dopravci, přes kterého měl letenku zakoupenou. Pokud letecká společnost do 6 týdnů neodpoví nebo není pasažér s danou odpovědí spokojen, obrátí se na příslušný dozorčí orgán dané země. Pravomoci těchto dozorových orgánů se mohou lišit. V některých zemích může dozorový orgán uložit dopravci uspokojení nároku cestujícího, jako je vyplacení odškodného nebo proplacení nákladů na občerstvení či ubytování. Častěji v případech, kdy dopravce porušuje povinnosti, mu může tento orgán udělit sankci, ale nemůže rozhodnout o nároku, který cestující vůči konkrétnímu dopravci požaduje.

V případě stížností, jež se týkají dopravců z jiných členských států EU, Norska nebo Islandu, by se cestující v případě odmítnutí jejich stížnosti dopravcem měli obrátit prvně na Evropské spotřebitelské centrum (ESC). ESC může spotřebitelům pomoci při domáhání se jejich soukromých nároků vůči dopravcům, na rozdíl od národních dozorových úřadů však nemůže ukládat v případě porušení povinnosti sankce.

Kromě stížností na zrušení letu, zpoždění nebo odepření nástupu na palubu může Evropské spotřebitelské centrum cestujícím pomoci také se stížnostmi, jež se týkají ztráty, zpoždění či poškození zavazadel. Tomuto se budu věnovat níže, ale nebude je upravovat nařízení 261, nýbrž Montrealská úmluva spolu s nařízením Rady č. 889/2002 plus nařízení č. 2027/1997. Pokud se ovšem ESC nepodaří smírné řešení nalézt, má právo se cestující obrátit na národní dozorový úřad nebo se uspokojení nároku domáhat soudní cestou. (www.evropskyspotrebitel.cz)

Práva v letecké mezinárodní osobní přepravě zahrnují tyto oblasti:

- zrušení letu,
- odepření nástupu na palubu letadla,
- časově náročná zpoždění,
- zranění a úmrtí při nehodách,
- organizované turistické zájezdy,
- identitu letecké společnosti
- a omezenou pohyblivost.

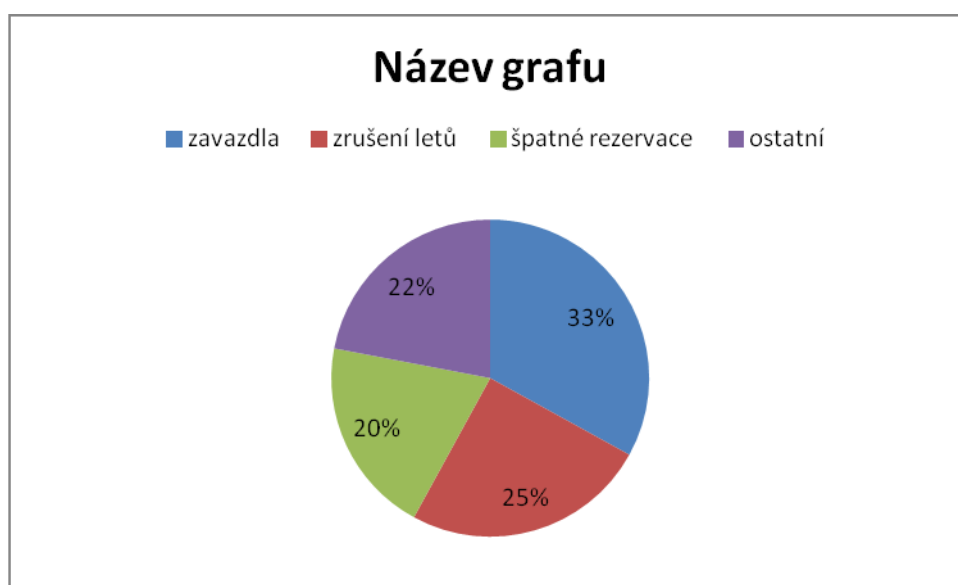
(www.euroskop.cz)

4.3 Škody na majetku v mezinárodní letecké dopravě obecně

Mezinárodní letecká doprava je složitý proces vykonávající několik služeb. Za dobu než cestující doletí do místa určení, se může sehrát pár nepříjemností. Jedním z hlavních ukazatelů letecké společnosti je kvalita letového řádu. Problémy mohou vzniknout v souvislosti s přepravou zavazadel – ztráta, poškození a opoždění. Cestující může být také nespokojen s přebookováním, či odmítnutím k přepravě. Pokud s touto kvalitou není pasažér spokojen, měl by si zjistit jaké má práva a nároky.

Ze statistického hlediska je v grafu znázorněno 33% stížností na přepravu zavazadel, 25% na zrušení letů, 20% na špatně provedené rezervace a zbytek ostatní.

Graf. č. 4. 1 – Grafické zobrazení stížností v letecké dopravě



Zdroj: Průša, 2010, vlastní zpracování

Ztráta a poškození zavazadel

Statistický výčet ukazuje, že asi pouze 5 zavazadel ze 100 kusů se při cestování letadlem zcela ztratí, což představuje cca každé padesáté z těch, které nedorazí okamžitě po přiletu. Jsou různá zapříčinění, kvůli kterým se jedno ze 150-200 odbavených zavazadel nedostane na místo včas nebo vůbec. Pravděpodobnost cestujícího, že se zavazadla dočká u přiletu je 99,5%. Pokud se nenajde, tak je 98% pravděpodobnost, že zavazadlo pasažér obdrží později.

Důsledky ztrát zavazadel mohou znepríjemnit pasažérovi celou cestu, proto má cestující nárok na okamžitou pomoc (například peněžitá pomoc na hygienické pomůcky). Následně může poškozená osoba požadovat kompenzaci za prokazatelné ztráty až do určitého limitu.

V případě poškození nebo zničení zavazadla může cestující rovněž požadovat kompenzaci za prokazatelné škody. V případě převážení cenností v zavazadle má právo pasažér se připojistit na úroveň, která odpovídá ceně jeho obsahu.

Každá společnost má jiné podmínky pro uplatňování náhrady škody, proto se musí poškozený pasažér dívat na aktuální přepravní podmínky konkrétního dopravce, s kterým letí. (Průša, 2010)

4.4 ČSA

České aerolinie jsou národním leteckým dopravcem České republiky. Společnost ČSA působí od roku 1923. Řadí se mezi pět nejstarších leteckých společností na světě. České aerolinie jsou členy již výše zmíněného Mezinárodního sdružení leteckých dopravců pod zkratkou (IATA), rovněž kvůli Evropské unie jsou členy Asociace evropských leteckých společností pod zkratkou (AEA) Jako jediná letecká společnost mající sídlo v české republice vlastní certifikát podle požadavků IOSA (IATA Operational Safety Audit) zaručující pokrokové a bezpečnostní standardy v letecké osobní dopravě.

Rozsah působnosti

Obecné podmínky letecké společnosti ČSA stanovují přepravní podmínky pro veškerou leteckou dopravu jak pravidelnou, tak nepravidelnou vnitrostátní a mezinárodní přepravu cestujících a jejich zavazadel, provádějící Českými aeroliniemi a. s. Přepravní podmínky jsou stanoveny tak, aby se řídily českým právem, není-li aplikace tohoto práva vyloučena závaznými ustanoveními jiného práva.

V případě, kdy se na dopravě cestujícího podílí jiný dopravce, mohou podmínky cizího dopravce být odlišné od přepravních podmínek ČSA. ČSA přímo na svých stránkách odkazuje, kde se podmínky cizího dopravce nacházejí.

Cestující má právo při zplněných určitých rozměrů, počtů a váhy, které přímo stanovuje ČSA na bezplatnou přepravu cestovních zavazadel.

Společná ustanovení a odpovědnost leteckého dopravce

Dopravu může provádět několik dopravců, potom je každý dopravce, který přijímá cestující a zavazadla smluvním dopravcem řídicí se platnými mezinárodními úmluvami. Pokud první dopravce na sebe nepřevzme odpovědnost za celou cestu, tak v případě, kdy se stane škodná událost, za ní odpovídá ten dopravce, který zrovna dopravu uskutečňoval. Jedná-li se o škodu na zavazadlech, jsou odpovědní všichni dopravci společně a nerozdílně.

Všeobecně odpovědnost leteckého dopravce je řízená Montrealskou úmluvou z roku 1999 a nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 z roku 2002, vycházející z Montrealské úmluvy, vztahující se na mezinárodní a vnitrostátní leteckou dopravu.

Cestující, kterému se stala škoda na majetku, či zdraví je oprávněn požadovat náhradu do výše skutečné škody, maximálně však do limitu omezující odpovědnost dopravce.

Konkrétní odpovědnost dopravce za škodu při dopravě cestujících a jejich zavazadel:

Odškodnění v případě smrti nebo zranění

Neexistuje žádný limit, pokud nastane smrt cestujícího. Pokud se dokážou vzniklé nároky na škodu cestujícího do 113 100 SDR, což je přibližně 135 000 EUR, nevznáší dopravce námitky. Škoda převyšující částku 113 100 opravňuje ČSA bránit se a prokázat, že se nejednalo o nedbalé chování nebo ostatní zavinění na straně dopravce.

Zálohy

Jestliže nastane smrt nebo zranění cestujícího, je dopravce povinen v lhůtě 15 dnů od oznámení oprávněné osoby k odškodnění dát zálohu na bezprostřední finanční potřeby. Minimální výše zálohy je 16 000 SDR.

Zničení a ztráta zavazadel

Nezřídka se zavazadlo v důsledcích přepravování z jednoho letadla do druhého poškodí nebo zcela zničí; v tomto případě odpovídá letecká společnost do výše 1 131 SDR (cca 1350 EUR).

Zpoždění zavazadel

Škoda na zavazadlech nemusí být jen materiální škoda, ale také cestujícím může vzniknout škoda, pokud se zpozdí zavazadlo. Se zřetelem na tyto okolnosti hradí dopravce škodu rovněž do 1 131 SDR. Odpovědnost dopravce se vylučuje v případě, kdy učinil veškerá opatření, aby ke škodě nedošlo.

Tab. č. 4. 1 Odpovědnosti a jejich limity

| PŘÍPADY | Limity (SDR) | Limity (EUR) |
|--------------------------|--------------|--------------|
| Smrt/Zranění | BEZ LIMITU | BEZ LIMITU |
| Zničení/ztráta zavazadla | do 1131 | do 1350 |
| Zpoždění zavazadla | do 1131 | do 1350 |
| Zpoždění cestujícího | do 4 694 | do 4694 |

Zdroj: ČSA, vlastní zpracování

Tab. č. 4. 2 Námitky a zálohy

| SMRT/ZRANĚNÍ | SDR | EUR |
|----------------------|-------------|---------|
| Námitky dopravce ANO | nad 113 100 | 135 000 |
| Námitky dopravce NE | do 113 100 | 135 000 |
| Zálohy | 16 000 | 19000 |

Zdroj: ČSA, vlastní zpracování

Letadlem někdy cestují lidé, kteří mají hodnotu obsahu zavazadla vyšší než stanovený limit. Za těchto okolností má cestující letící Českými aeroliniemi dvě možnosti:

- pojistit zavazadlo na vyšší hodnotu nebo
- nejpozději před předáním zavazadla ČSA oznámit v prohlášení vyšší hodnotu zavazadla; s tím je spojen určitý poplatek za to, že udělí zavazadlu vyšší hodnotu.

Nároky na náhradu škody se nevztahují na:

- poškozená, či vadná zavazadla již v minulosti
- škodu způsobenou zavazadlem cestujícího
- zadržené nepovolené předměty
- nevhodně zabalené křehké předměty
- zboží, které se může rychle zkazit
- „na ztrátu peněz, šeků, kreditních karet, šperků a předmětů z drahých kovů, léků, klíčů, dioptrických a slunečních brýlí, videokamer, fotoaparátů a jiných elektronických přístrojů, uměleckých předmětů, obchodovatelných a cenných papírů nebo ostatních cenností, obchodních dokumentů, pasů nebo jiných identifikačních dokumentů, které jsou uloženy v zapsaných zavazadlech cestujících (tyto předměty se mohou přepravovat na palubě letadla v příručním zavazadle v rámci povolených bezplatných limitů“. (www.csa.cz – sekce reklamace zavazadel)

Ve všech těchto vyjmenovaných případech nemůže cestující letící leteckým dopravcem ČSA uplatnit nárok za vzniklé škody na zavazadlech a ostatních vyličených poškozených, či ztracených předmětech. Myslím, si, že málokdo ví, že nárok na uplatnění škody poškozených věcí vytýčených v posledním odstavci cestující nemůže uplatnit.

Omezení odpovědnosti dopravce za škodu

Letecká společnost se musí také do jisté míry chránit, a proto jsou případy, kdy je odpovědnost dopravce vyloučena nebo nějak omezena.

Případy omezení odpovědnosti:

a) Dopravce je odpovědný za události, které zapříčinily škody pouze na jeho lince. Právním cestujícího je uplatnit svůj nárok, pokud má zapsaná zavazadla, vůči prvnímu a poslednímu dopravci.

b) Jak již bylo zmíněno výše, pokud nějaká věc v obsahu zavazadla zavinila škodu na zavazadle, či škodu v zavazadle, tak není dopravce odpovědný za tuto vzniklou škodu.

c) Rovněž není odpovědný za škody zapříčiněné přírodními vlivy, smrtí zvířat a výčtem jednání zvířat a není odpovědný za psychickou újmu zvířete způsobené leteckou přepravou.

d) Dopravce není odpovědný za zavazadla a věci, které má cestující u sebe v kabině. Stává se, že je odpovědný pouze, pokud přímo zavinil škodu nebo v případě kdy cestující ztratil

možnost se starat o své zavazadlo. Pokud je vina na straně cestujícího a zároveň dopravce, odpovídají oba poměrně tomu, do jaké míry se účastnili na vzniklé škodě.

e) Cestující v letecké dopravě nemá nárok na uplatnění škody dopravcem, pokud již byl nemocen nebo nějak duševně postižen a díky tomuto stavu si může přivodit riziko jako je smrt, nezpůsobilost, invaliditu, nemoci, zranění.

Reklamace

Pokud tedy nastane škodná událost na zdraví, zavazadlech nebo jiném osobním majetku, musí cestující škodu okamžitě nahlásit dopravci a dopravce o tom provede zápis. Může se stát, že cestující ohlásí škodu později, ale v tomto případě pak musí prokázat příčinnou souvislost mezi nahlášenou škodou a konkrétní dopravou. Stávají se situace, kdy jsou zranění natolik vážná, že je dopravce povinen provézt hlášení sám.

Na zapsaných zavazadlech se musí škoda nahlásit osobně ihned po příletu, nebo písemně do 7 dnů od doručení zavazadla cestujícímu.

Nároky za škodu na zavazadle zapříčiněnou zpožděním zavazadla musí cestující uplatnit písemně nejpozději do 21 dnů, kdy bylo zavazadlo doručeno.

Nárok na náhradu škody na zdraví, zničeném, poškozeném a zpožděním zavazadle zaniká po 2 letech od příletu.

Platnost a účinnost přepravních podmínek uvádí letecký dopravce na konci těchto podmínek. Letecký dopravce ČSA uvedl, že nové podmínky nabývají pro cestující platnosti a účinnosti dnem 25. února 2015 k tomuto dni rovněž zanikají podmínky z předcházejícího období.

(www.csa.cz)

4.5 Emirates

Letecký dopravce EMIRATES se rovněž řídí platnou legislativou, která může zahrnovat Varšavskou úmluvu nebo Montrealskou úmluvu anebo zákony platné v jednotlivých zemích. Rozsah odpovědnosti se vztahuje na škodu způsobenou společností EMIRATES nebo v případě kde právní řád zakládá jejich právní odpovědnost.

Pokud vydají letenku nebo přepraví zavazadla jiných aerolinií, jednají tak, jako jejich zástupci, stejně jak je tomu u ČSA.

Kromě příkladů uvedených v přepravních podmínkách letecká společnost EMIRATES, odpovídá za škody, s nimiž je cestující oprávněn k pokrytí prokazatelných ztrát

a nákladů řídící se Varšavskou nebo Montrealskou úmluvou nebo se mohou řídit také místními zákony. Převážná smlouva se týká také všech zaměstnanců a zástupců avšak jen do součtu, která nepřekročí výši odpovědnosti společnosti Emirates.

Nic v podmínkách přepravy společnosti Emirates neruší ani neomezuje jakékoliv omezení nebo vyloučení její odpovědnosti podle Varšavské či Montrealské úmluvy nebo zase platnou lokální legislativou, musela by to totiž písemně potvrdit. Dále pokud leteckému dopravci Emirates nic nebrání nebo neomezuje vyloučení odpovědnosti z Úmluv a místních zákonů ani je nemůže zbavit možnosti obrany proti orgánům sociálního zabezpečení nebo jiným orgánům, které jsou povinny zaplatit odškodnění v případě smrti, zranění, či jiné tělesné újmy citujícího.

Úmrtí nebo zranění cestujících

Důležitým faktem je, že odpovědnost Emirates nepodléhá jakémukoliv finančnímu limitu, jenž je definován legislativou, Varšavskou úmluvou, či jinak.

Převážná smlouva dále stanovuje podrobný výčet, za jakých podmínek dostane zálohu dotýčná situací postihnutá osoba nebo dědic. Stejně jak tomu bylo u ČSA tak do určitého limitu nebude dopravce vznášet námitky nad stanovený limit má možnost se bránit a prokázat tak, že se nejednalo o nedbalost nebo, že provedla jiná opatření odvrácení škody. Jsou to prokázané škody do výše 100 000 SDR a v případech kdy se na případ vztahuje Montrealská úmluva tak do 113 100 SDR.

Zálohy

Výše zálohy bude přímo úměrná finančnímu strádání, jenž bylo způsobeno zraněním nebo případné smrti bude vyplacena ve formě minimálně 15 000 SDR na cestujícího.

Doporučení dopravce Emirates mezinárodním cestujícím k omezení odpovědnosti

„V případě, že se na přepravu nevztahuje Montrealská úmluva, podmínky přepravy mnoha aerolinií (včetně společnosti Emirates,) stanoví, že odpovědnost za úmrtí nebo škodu na zdraví nebudou podléhat žádnému finančnímu limitu definovanému Varšavskou úmluvou, a v případě vzniku škody, jejíž výše nepřevyšuje ekvivalent národní měny z 100.000 SDR, se aerolinie nemohou zprostit odpovědnosti za vzniklou škodu, ačkoliv přijaly veškerá nezbytná opatření k prevenci vzniku škod. V případě, že podmínky přepravy aerolinií taková ustanovení neobsahují, vezměte na vědomí, že: (i) u Cestujících na cestě do USA, z USA nebo s

plánovanou zastávkou v USA Varšavská úmluva a speciální přepravní smlouvy začleněné do platných Tarifů stanoví, že odpovědnost určitých aerolinií, které jsou stranami těchto speciálních smluv, za úmrtí nebo škodu na zdraví Cestujících, je ve většině případů omezena na 3 prokázané škody nepřesahující 75 000 USD na Cestujícího a že odpovědnost do tohoto limitu nebude záviset na nedbalosti či zavinění na straně aerolinií; (ii) u Cestujících přepravovaných aeroliniemi, jež nejsou smluvní stranou těchto speciálních smluv, nebo na cestě, na niž se vztahuje Varšavská smlouva a která není do USA, z USA nebo s plánovanou zastávkou v USA, je odpovědnost aerolinií za úmrtí nebo škodu na zdraví vůči Cestujícím omezena ve většině případů na 10 000 USD nebo 20 000 USD; a (iii) některé země ukládají vyšší limity než limity uvedené v bodech (i) a (ii).

Limit odpovědnosti ve výši 75 000 USD uvedený v bodu (i) zahrnuje právní poplatky a náklady, s výjimkou případů nároků vznesených ve státě, kde platí opatření pro samostatné vyplacení právních poplatků a nákladů a v nichž je tento limit 58 000 USD bez právních poplatků a nákladů“. (www. emirates. com – přepravní podmínky s. 32, 33)

Zavazadla

Emirates uvádí, že cestující nemůže uplatnit škodu na zavazadlech již dříve poškozených apod. Tyto podmínky bývají u všech společností vesměs stejné. Podmínky uvedené níže si společnost sama specifikuje.

Dále v Odbavených Zavazadlech nesmí cestující přepravovat:

„křehké nebo rychle se kazící předměty, cenné předměty (včetně například peněz, šperků, vzácných kovů), počítače, osobní elektronická zařízení, uložená data, léky nebo lékařské vybavení, které může být potřeba během letu, během vaší cesty nebo které nelze při případné ztrátě rychle nahradit, klíče od domu či auta, cenné dokumenty (včetně například obchodních dokumentů, pasů a jiných dokladů totožnosti, převoditelné cenné papíry, dokumenty o cenných papírech) nebo vzorky“.

(www. emirates. com – přepravní podmínky s. 20)

Omezení odpovědnosti za zavazadla

V případě, kdy se na přepravu vztahuje Varšavská úmluva, letecký dopravce Emirates má stanovený zvlášť maximální ekvivalent náhrady škody na odbavených a neodbavených zavazadlech.

Varšavská úmluva

Na neodbavených zavazadlech škoda ve výši 332 SDR.

Odbavená zavazadla mají limit do výše 17 SDR za kilogram nebo může být i vyšší částka, ale ta musí být odsouhlasena v tzv. speciálním prohlášení o hodnotě, tento poplatek vypočítává v souladu se svými předpisy společnost Emirates. Cestující si musí informace o vyšším poplatku vyžádat u tohoto dopravce.

Montrealská úmluva

Maximální limit u společnosti Emirates je shodný jako u společnosti ČSA a to v ekvivalentu v národní měně ve výši 1 131 SDR na přepravovanou osobu.

Výjimka

Pokud se na přepravu, kterou se dopravuje cestující, nevztahuje žádná z těchto dvou Úmluv, a místní legislativa nestanoví limit pro uplatnění škody, tak se stanoví opět limit ve výši 332 SDR na neodbavené zavazadlo u cestujícího uplatňujícího nárok na škodu a 17 SDR za kilogram pro odbavená zavazadla.

Lhůty

Emirates udává shodné lhůty pro odškodnění za cestovní zavazadla a zpracování odškodnění za zavazadla v případě náhrady škody jako u společnosti ČSA

Postup nahlášení škody

Přepravní podmínky společnosti Emirates stanovují, že žádosti o náhradu škody musí obsahovat seznam, v němž musí být podrobně vyjmenovány poškozené kusy, uvedený musí být také výrobce, stáří poškozené věci, důkaz o zakoupení nebo o tom, že cestující takovou věc vlastní. Důkaz není nezbytný u starší věci jak 5 let, jejíž hodnota je méně jak 50 USD a pokud stál předmět méně jak 5 USD.

Pokud chce cestující uplatnit svůj nárok na fyzickou škodu na zavazadle, je povinen si poškozené zavazadlo ponechat, aby Emirates mohla posoudit, jak škoda vznikla, rozsah a opravitelnost škody.

V momentě, kdy celkové náklady na náhradu poškozené věci převyšují 50 USD, musí se pasažér se společností Emirates poradit, než vůbec tyto náklady vynaloží. Pokud se osoba uplatňující nárok na proplacení nákladů neporadí předem, není společnost povinna zahrnout do vyplacení odškodnění. Žádost o odškodnění se musí podat spolu s důkazem o zakoupení všech předmětů. Důkaz není opět potřeba v případě, kdy předmět stojí méně než 5 USD. Cestující, pokud chtějí uplatnit své nároky, jsou tedy povinni poskytnout veškeré informace, které po nich Emirates požaduje. Emirates tyto nároky posoudí a rovněž výši, které bude zapláceno. (www.emirates.com)

4. 6 Smartwings

Obecná odpovědnost dopravce

Všeobecná odpovědnost letecké společnosti Smartwings se řídí stejně jako společnost ČSA Montrealskou úmluvou z roku 1999 a nařízením Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2027/97, ve znění nařízení č. 889/2002 roku 2002, vycházející z Montrealské úmluvy, vztahující se na mezinárodní a vnitrostátní leteckou dopravu. Dopravce Smartwings rovněž jako dopravce Emirates se v případech mimo EU řídí Varšavskou úmluvou. Lety směřující do Spojených států amerických a z USA jsou řízeny článkem 14. Sborníku, část 254 federálních předpisů Spojených států amerických.

Odpovědnost je daná přepravními podmínkami společnosti Smartwings, opět může být let provozován i jiným dopravcem, pak cestující musí žádat jemu vzniklé nároky ze škody tomuto jinému dopravci.

Letecký dopravce Smartwings ve smlouvě stanovuje, že podle Montrealské úmluvy nebude do limitu 113 100 SDR vznášet námitky proti vzniklým a prokázaným nárokům. Na převyšující limit 113 100 SDR si Smartwings vyhrazuje právo vynaložit veškerou obranu a právo prokázat, že nejednal z nedbalosti, či jiného pochybení letecké společnosti. Ostatní limity v souvislosti se zavazadly a zdravím cestujících má stejné jako společnost ČSA podle Montrealské úmluvy.

Zálohy v případě smrti nebo zranění na vynaložení nezbytných nákladů jsou rovněž shodné jako u ČSA ve výši 16 000 SDR.

Omezení odpovědnosti za škodu

- Letecký dopravce Smartwings uvádí, (na rozdíl od předchozích dvou společností krom jiných výše zmíněných výjimek) že nárok škody za ztrátu nebo poškození sportovního vybavení, nemůže cestující uplatnit, pokud vybavení nebylo nahlášeno a samostatně zabaleno, jak vymezují podmínky tohoto dopravce pro tyto věci.
- Dopravce se dále zbavuje odpovědnosti, pokud zavazadlo vyzvedla osoba, jiná než je majitel kufru (například si někdo zavazadlo splete). Následně osoba, která si zavazadlo spletla, musí odpovídat za škodu, jak cestujícímu, tak dopravci.
(www.smartwings.com)

Pro přehlednost jsem limity jmenovaných leteckých společností shrnula do jedné tabulky.

Tab. č. 4. 3 Shrnutí limitů společností

| Letecké společnosti | ČSA | EMIRATES | | SMARTWINGS |
|-----------------------------------|----------------|-----------------|----------------|----------------|
| Úmluvy | Montrealská | Varšavská | Montrealská | Montrealská |
| Smrt/zranění | bez limitu | bez limitu | bez limitu | bez limitu |
| Zničení/ztráta odbav. Zavazadel | do 1131 SDR | do 17 SDR/kg | do 1131 SDR | do 1131 SDR |
| Zničení/ztráta neodbav. Zavazadel | do 1131 SDR | do 332 SDR | do 1131 SDR | do 1131 SDR |
| Zpoždění zavazadel | do 1131 SDR | není definováno | | do 1131 SDR |
| Zpoždění cestujících | do 4694 SDR | do 4694 SDR | | do 4694 |
| Zálohy | min 16 000 SDR | min 15 000 SDR | | min 16 000 SDR |
| Bez námitek (smrt, zranění) | do 113 100 | do 100 000 SDR | do 113 100 SDR | do 113 100 SDR |

Zdroj: Vlastní zpracování

Srovnání Varšavské a Montrealské úmluvy

V kapitole „Právní regulace“ mé diplomové práce a také u leteckých dopravců ČSA a Emirates jsem se zabývala Montrealskou a Varšavskou úmluvou,

Jak jsem již zmínila, podle nové úpravy Montrealské úmluvy odpovídá letecká společnost v případě škody na zdraví za všechny cestující neomezeně. Naproti tomu Varšavská úmluva hradí škody do určitého limitu. Podle Montrealské úmluvy platí dopravce škody v plné výši.

Úmluvy upravují odpovědnosti a omezení odpovědnosti leteckých společností za ztracená, poškozená zavazadla nebo opožděná zavazadla a za smrt nebo zranění cestujících. U společnosti se dopravce Emirates řídí Montrealskou úmluvou na cesty z Evropské unie a Varšavskou úmluvou na některé cesty mimo EU, jako je například USA.

Organizace IATA doporučuje, aby se cestující informoval o limitech odpovědnosti jinými dopravci než evropskými a to tak, že konkrétní společnost kontaktuje.

Jakákoliv soudní žaloba se musí podat do dvou let ode dne přiletu letadla nebo do které doby mělo letadlo přiletět.

Limity podle Montrealské úmluvy

Když to tedy shrnu, jak již bylo zmíněno výše, neexistují limity finanční odpovědnosti, pokud nastane smrt nebo se cestující zraní.

Případ zničení, ztráty nebo poškození zavazadel, které dopravce zavinil, se většinou vyplácí do 1 131 SDR (což je v cca 1200EUR nebo okolo 1800 USD) na jednoho pasažéra.

Škody v případě zpoždění letadla odpovídá letecká společnost do výše 4 694 SDR (což je okolo 5000EUR v amerických dolarech cca 7500) na jednoho cestujícího.

Limity podle Varšavské úmluvy

Naproti tomu u Varšavské úmluvy existují limity finanční odpovědnosti, pokud nastane smrt nebo se cestující zraní a to 16600 SDR (přibližně 20000EUR nebo 20000USD) u Haagského protokolu této úmluvy. V případě, kdy platí pouze Varšavská úmluva 8300 SDR (cca 1131EUR nebo 1131USD). Řada dopravců se ale dobrovolně zřekla těchto limitů snižujících odpovědnost leteckých společností, a předpisy ve Spojených státech amerických požadují u cest z, do nebo přes určené místo v rámci USA platí minimální limit dopravce ve výši 75000USD.

Případ zničení, ztráty nebo poškození zavazadel, které dopravce zavinil, se většinou vyplácí za kilogram ztráty, a to 17 SDR. Dále má dopravce uvedeny také limity za škody na kabinových zavazadlech, pokud dojde k poškození, či zpoždění a to vy výši 332 SDR (což je okolo 400EUR a 400USD) za jedno kabinové zavazadlo.

Letecká společnost může být také odpovědná za škody zapříčiněné zpožděním letadla, ale nejsou zde uvedeny limity oproti Montrealské úmluvě. (www.iatatravelcentre.com)

Tab. č. 4. 4 Montrealská versus Varšavská úmluva

| Typy úmluv: | Montrealská úmluva | Varšavská | Haagský protokol VÚ |
|------------------------------------|--------------------|---------------------------|---------------------|
| Smrt/Zranění | neexistují | 8 300 SDR | 16 600 SDR |
| Zničení/ztráta/poškození zavazadel | 1 131 SDR | 17 SDR /1 kg | / |
| Zpoždění | 4 694 SDR | konkrét. Limity neuvedeny | / |

Zdroj: Iata, vlastní zpracování

Reklamace zavazadel ČSA, Emirates a Smartwings

Letečtí dopravci ČSA, Emirates a Smartwings mají na svých internetových stránkách v sekci zavazadel uvedeno, jak postupovat při reklamaci. Lhůty podání reklamací mají všechny společnosti shodné.

Ze všech reklamačních procesů je pro mě osobně společnost ČSA nejprůhlednější. ČSA velice podrobně popisuje, co dělat, když je zavazadlo - zpožděné, zpožděné déle jak 21 dní, poškozené a jak si počínat se ztrátou v obsahu zavazadla. Dopravce ČSA radí jaké konkrétní dokumenty v daných případech je potřeba předložit, aby reklamace proběhla úspěšně.

Naopak Emirates už tak dobře a srozumitelně zákazníka v případě problému se zavazadly, nesměruje.

Nevýhodou Smartwings je, že má reklamaci na svých stránkách velice nepřehlednou, což je ve své podstatě zaviněno celkovým vzhledem jejich webu. Stejně jako ČSA, alespoň vymezuje potřebné dokumenty k reklamaci. Na rozdíl od ČSA a Emirates přímo oznamuje, že v případě ztráty zavazadla a jeho nenalezení do 24 hodin, poskytne okamžitou kompenzaci na pokrytí nezbytných nákladů ve výši 60 eur. (www.smartwings.com)

Ne každý dopravce, dává tak přehledné rady reklamací v případě problémů se zavazadly jako ČSA. Proto si myslím, že nejdůležitějším krokem je, aby cestující, který má jakýkoliv problém se zavazadly, neprodleně po přiletu navštívil přepážku reklamací. Zde musí cestující vyplnit tzv. PIR - Property Irregularity Report. Zaměstnanci letiště by měli poskytnout rady o dalším postupu reklamace a zodpovědět případné dotazy poškozeného tak, aby reklamace proběhla úspěšně.

4. 7 Spory s uplatněním nároků škod

Výše jsem uvedla maximální částky, které jsou podle Montrealské úmluvy a Varšavské úmluvy mohou požadovat cestující. Konkrétní pravidla jak přesně vypočítat náhradu škody neexistují, proto je stanovení navrhované částky náhrady v limitech Úmluv ponecháno na konkrétním leteckém dopravci.

Problémy mohou nastat v souvislosti se zpožděním zavazadel. Téměř každá aerolinka souhlasí spolu s předložením dokladu (účtenky) proplácením nezbytných náhradních předmětů cestujícího. Pouze na dopravci je, které předměty jsou nezbytné povahy.

Další spekulací je to, že při letu domů, dopravce odmítá vyplátit náhradu škody, když se zpozdí zavazadlo na zpátečním letu. Odůvodňují to tak, že v místě svého bydliště má, zákazník k dispozici své osobní věci a nepotřebuje tak věci náhradní. Přitom mi to přijde jako neopodstatněné, neboť se cestující vracejí třeba z dlouhých cest a mají potřebné věci v zavazadle, které ještě nedorazilo. Někteří dopravci vyplácejí

Příklady z praxe

Příklad č. 1

Na letu zprostředkovaným portugalským dopravcem cestujícímu nedorazil kufr. Dotyčný podal hlášení o ztrátě na letišti a následně mu byla vystavena poukázka 240 EUR. Zavazadlo se nemohlo najít dlouho a tak cestující musel vynaložit náklady na nákup nových potřebných věcí, tyto náklady převyšovaly poskytnutou částku. Letecká společnost se zachovala tak, že odmítla poskytnout další kompenzaci, uvedla, že dříve vyplácená částka představovala celkovou a konečnou náhradu škody. Do případu se vložilo Evropské spotřebitelské centrum a po té dopravce souhlasil s náhradou celé částky škody.
(www.evropskyspotrebitel.cz)

Jsou společnosti, které vyplácejí tuto jednorázovou náhradu nebo paušální částku za každý den a používají to za konečnou nenapadnutelnou podobu vyrovnání, bez ohledu na to, jaké škody cestujícímu doopravdy vznikly.

Příklad č. 2

Portugalští pasažéři letěli na Gran Canaria španělskou leteckou aerolinkou. Po přeletu zjistili, že zavazadla nedorazila. Obratem podali na letišti stížnost, kupodivu jim nebyly poskytnuty jakékoliv informace ani pomoc. Zavazadla byla nalezena o tři dny později. Poškození cestující si již, ale museli zakoupit potřebné předměty v hodnotě 215 EUR. Později předložili doklady o koupi předmětů a požádali o náhradu škody. Letecká společnost vůbec nereagovala a neodpověděla, tak se rozhořčení cestující obrátili na Evropské spotřebitelské centrum. ESC se do situace vložilo, kontaktovalo španělského dopravce a získalo od něj náhradu 120 EUR. Částka je téměř o polovinu nižší než skutečné náklady, které cestující museli vynaložit, ale neměli jinou volbu a nabízenou částku přijali.

Zákazníkům, jejichž zavazadlo se zpozdilo, není pokaždé nabídnutá okamžitá pomoc, která by byla za daných okolností žádoucí. Důsledkem toho je že si zakoupí náhradní věci a vůbec netuší, jestli získají úplnou náhradu škody.

Příklad č. 3

Na trase z Budapeště do Dublinu cestující ztratil zavazadlo. Poškozený vyplnil na dublinském letišti PIR protokol o ztrátě zavazadla a předal dopravci písemnou stížnost. Následně byl vyzván, aby předložil účtenky o koupi věci, které byly v zavazadle. Cestující předal veškeré doklady v na letišti dublinské kanceláři aerolinky. Poté napsal aerolince dopis, nedočkal se však žádné reakce. Evropské spotřebitelské centrum se na dublinskou aerolinku několikrát písemně obrátilo, ale bez výsledku, proto byl případ uzavřen jako nevyřešený.

Již dříve v diplomové práci jsem se zmiňovala, jak může pasažér postupovat, v případě, že mu letecká společnost do 6 týdnů neodpoví. Tento pasažér má právo se obrátit na dozorčí orgán dané země.

Cestující, aby mohl uplatnit své nároky na náhradu škody, může rovněž podat soudní žalobu, nejpozději však do dvou let ode dne přeletu.

Myslím si, že po takové zkušenosti s konkrétní leteckou společností, by cestující už nikdy neletěl. ([www. evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz))

Častou chybou, které se cestující dopouštějí, je, že při reklamaci spoléhají jen na protokol o nepravdelnosti při přepravě zavazadla (PIR), který se vystavuje u reklamační přepážky na letišti. Tím totiž nereklamují poškození u dopravce, který by měl náhradu zaplatit, nýbrž u letištní služby. Aerolinka potom může namítnout, že nebyla o poškození zavazadla nebo jeho ztrátě v termínu informována. Aby měl cestující jistotu, že náhradu škody dostane, měl by uplatnit ve lhůtách tomu stanovených napsat přímo konkrétnímu dopravci, zdůraznil v rozhovoru pro portál ČT24 ředitel Evropského spotřebitelského centra Tomáš Večl. Při reklamaci je třeba vždy doložit zavazadlový lístek a ústřížek palubní vstupenky. (www.ceskatelevize.cz)

Problém s dokazováním

Velkým problémem je dokázání hodnoty zavazadel. V případě ztráty nebo poškození zavazadel nese důkazní břemeno druhá slabší smluvní strana, což je cestující. Mnohdy v řadě případů je značně obtížné splnit vyžadovanou úroveň důkazů leteckými společnostmi. Ve smlouvě většina leteckých dopravců požaduje účtenky nejen za samotné zavazadlo, ale i za celý je ho obsah. Pro mne osobně, je to zcela nereálné si uschovávat účtenky zakoupených věcí jako je třeba oblečení nebo dražší kosmetika. Myslím, si, že řada cestujících do doby, než se jim ztratí nebo poškodí zavazadlo, vůbec netuší, že by si účtenky měli nechávat.

Lepším případem, je, že se podaří cestujícímu doložit nákup věci, jenže svůj boj s dopravcem ještě nevyhrál, aerolinky většinou do výpočtu zahrnují určité procento znehodnocení (odpisovou sazbu), všechny věci v zavazadle tož nejsou nové. Stanovené limity pro odpisové sazby neexistují, je to jen a jen na dopravci.

Lidé, kterým se nedařilo jednoduše uplatnit nárok na náhradu škod v těchto případech nebo cestující, jenž o tom ví, se mohou domnívat, že aerolinky stanovují natolik přísné požadavky především proto, aby cestujícím v požadování náhrady zabránili. Na druhé straně si myslím, že se tím aerolinky chrání neboť, by si každý mohl vymyslet hodnotu věci v kufru.

Kompenzace

Přepravní podmínky stanovují, že u poškození zavazadel vždy požadují prvně doklad o zakoupení samotného zavazadla. Náhrada se liší podle toho, jestli bylo zavazadlo zdemolováno zcela nebo jen částečně. Zda je zavazadlo v ještě použitelném stavu je sporné

určit. Samozřejmě že dopravci se ve většině případů trvají na tom, že kufr je poškozen mírně a důsledkem běžného opotřebení.

Ojedinělým případem se stává, že aerolinky místo finanční kompenzace za poškozené zavazadlo nabízejí náhradní nové zavazadlo. Zákazníci mají však určité preference a vkus, hodnota zavazadla tedy závisí na různých aspektech, jako jsou jakost, značka a cena. Proto nemusí být náhradní zavazadlo uspokojivou náhradou.

Problém s předměty, na něž se nevztahuje náhrada škody

V předchozích kapitolách jsem uváděla výčet konkrétních dopravců a věcí, které letecké společnosti nedoporučují převážet v zavazadlech určených k přepravě v nákladním prostoru letadla, jako jsou křehké věci, šperky, peníze, fotoaparáty, telefony, cestovní doklady, cigarety, léky, počítače, brýle, kontaktní čočky a další. Vyjmenované předměty mohou cestující převážet přímo uvnitř paluby letadla. Proto nenese dopravce odpovědnost za zničení nebo ztrátu smlouvou vytyčených věcí. Nepochopila jsem, proč jsou léky a tabákové výrobky vyloučeny z nároků na náhradu škody. Cestující mnohokrát nemají žádné povědomí o těchto výjimkách.

Problémy s lhůtami

Vyvstává problém, že lhůty stanovené Montrealskou úmluvou jsou příliš krátké. Lhůta pro poškozená zavazadla 7 dní a 21 dní pro zpožděná zavazadla, je nedostačující. Cestující tak nemají kolikrát dostatek času na vznesení nároků vůči dopravci. Cestující bývají překvapeni, jakmile zjistí, že doba, do které mohli podat stížnost, vypršela, než stihli dorazit z dovolené. V případě kdybych zjistila, že je zavazadlo poškozeno, hned na letišti, řešila bych to okamžitě na letišti, ale je mi jasné, že si člověk poškození nebo ztráty něčeho ze zavazadla může povšimnout až při příletu do cílové destinace, potom je zcela na něm, jestli má povědomí o tom, že má pouhých 7 dní na podání stížnosti.

Doporučení

ESC doporučuje předpisy, které upravují zpoždění, ztrátu a poškození zavazadel sloučit do jednoho legislativního rámce EU spolu s předpisy na zrušení, zpoždění letu a zabránění nástupu na palubu. Myslím si, že by tak bylo jednodušší se v tom orientovat a bylo to přehlednější.

Cestující by měl obdržet přesné pokyny v případě zpoždění zavazadel o tom, co si může koupit, a za co pak následně uplatnit svůj nárok, nejlepší by podle mého bylo, kdyby tento seznam byl zcela konkrétní a přesný, aby pak nedocházelo k nejasnostem co koupit a co ne a nebyl problém s následným proplacením.

Spotřebitelé by měli mít právo na náhradu nákladu potřebných předmětů nejen na cestě do cílové destinace, ale i na cestě domů.

Tím, že cestující sepiše protokol o reklamaci PIR, už tento úkon by měl být považován za zahájení uplatnění nároku.

V případě, že není pasažér schopen předložit účtenky o koupi obsahu zavazadla a zavazadla samotného, by se měly vztahovat jednotné dané částky dohodnuté s pojišťovnami. Určitě podle mého názoru, je lepší dostat alespoň nějakou kompenzaci než žádnou, pokud nejsem schopna prokázat hodnoty. Vylepšit by se to možná dalo tím, že by si cestující před odletem někde na dovolenou vyfotil jak kufr, tak obsah kufru.

V případě, že cestující prokáže hodnotu věcí a zavazadel, měl by dostat plnou kompenzaci za tyto věci bez jakýchkoliv okolů, krom starších předmětů 5 let.

Doporučení ESC, že by měla být stanovena pouze finanční náhrada v případě zničení kufru a ne zavazadlo náhradní, je dobré v případě, že má cestující dražší kufry.

S čím zcela bezpodmínečně souhlasím, je to, že každá společnost by měla mít přesně vyjmenovaný seznam předmětů, které jsou vyloučeny z odpovědnosti za škodu, a na které tak nemůže cestující uplatnit svůj nárok. Nestáčí podle mého vypsát jen cennosti a elektroniku - chtělo by to popsat konkrétní věc.

Je-li jakákoliv nepříjemnost se zavazadly, tak by letecký dopravce měl být povinný podat veškeré informace písemnou formou o oprávněních. (www.evropskyspotrebitel.cz)

Tajemnice Asociace českých cestovních kanceláří radí, že pokud zákazník letí na dovolenou přes cestovní kancelář, je v jeho prospěch, aby upozornil na problémy delegáta. Nemůže sice uplatnit své nároky na cestovní kancelář, ale cestovní kancelář může být nápomocná a komunikovat s leteckým dopravcem. (www.ceskatelevize.cz)

4. 8 Odškodnění v případě smrti

Případ Lufhansy

V případě nehody letadla mířícího z Barcelony do Düsseldorfu s následkem smrti všech cestujících ze dne 24. března 2015 bude částka odškodnění lišit. Letoun se zřítil ve francouzských Alpách. Na palubě byli Španělé, Němci a tři Američané. Pozůstalí Američanů

mohou uplatnit nárok na vyšší odškodné než Evropané, neboť soudy Spojených států amerických přiznávají vyšší odškodné než evropské soudy. (www.nytimes.com)

Odškodnění cestujících při letecké havárii řeší Montrealská úmluva z roku 1999. Podle Montrealské úmluvy musejí letečtí dopravci zajistit pozůstalým z březnové tragédie finanční odškodnění. Výši náhrady škod, na kterou mají pozůstalí nárok, Montrealská úmluva však nestanovuje, tuto problematiku řeší národní soudy a je zcela na nich jakou výši stanoví na úhradu letecké společnosti.

Pozůstalí obecně mohou žádat o odškodné justici v zemi:

- sídla dopravce,
- odkud stroj doletěl,
- kde se letoun zřítil,
- kde cestující pořídil letenku nebo
- v zemi bydliště.

Při leteckých katastrofách průměrné odškodnění dosahuje ve spolkové republice Německo 1,2 milionu eur, Španělsku je 1,3 milionu eur, ve Velké Británii jde o 1,5 milionu eur a nejvíc je ve Spojených státech amerických až 4,1 milionu eur. Obecně německé soudy povolují, aby byly vypláceny pozůstalým náklady spojené s pohřbem, psychologickou pomocí pozůstalým rodinám a finanční podporou osiřelým dětem. I přesto se odškodnění ani zdaleka nevyrovná tomu, co by dostali v Americe.

Tab. č. 4. 5 Průměrná odškodnění

| ZEMĚ | ODŠKODNĚNÍ (EUR) |
|-----------|---------------------|
| USA | 4,1 milionu |
| GB | 1,5 milionu |
| ŠPANĚLSKO | 1,3 milionu |
| NĚMECKO | 1,2 milionu |

Zdroj:Nytimes, vlastní zpracování

Vyplácení odškodného může letecký dopravce snížit, pokud prokáže, že za havárii nezodpovídá, tedy nenese za ni vinu. V případě zřícení letadla ve Francii, je to nemožné

neboť se jednalo o psychicky narušeného kopilota, jenž nehodu zavinil úmyslně. Kopilot je přímým zaměstnancem letecké společnosti.

Právní experti odhadují, že Germanwings dceřiná společnost Lufhansy bude muset platit odškodnění v řádu stovek milionů eur. Celkové náklady tak budou kolem 324 milionu eur v přepočtu na českou měnu je to okolo 9 miliard korun. V konečné fázi letecký dopravce Lufhansa uvedla, že dodrží své závazky, a ihned dá 50 tisíc eur pro každou rodinu na pokrytí okamžitých nezbytných nákladů.

(www.ceskatelevize.cz)

Letadlo bylo pojištěno u německé pojišťovny Allianz, ta ponese finanční zátěž. Airbus byl pojištěn na 6,5 milionu euro, plus byl pojištěn pro zavinění škody třetí osobě, tedy cestujícímu.

(www.opojisteni.cz)

Případ Malaysia airlines

Boeing 777 zmizel 7. března 2014, doposud se předpokládá, že spadl do Indického oceánu na západ od Australského pobřeží. Na palubě letadla bylo 239 lidí, mířících na trase z Kuala Lumpur do Pekingu. Proběhly rozsáhlé pátrací akce a nenašly se žádné trosky z letounu. V letadle se nacházelo nejvíc Nizozemců 173, 44 Malajsijců, 27 Australanů, dále Indonésané, Britové, Němci, Belgičané, Filipínci a další oběti.

Koncem ledna roku 2015 prohlásily úřady pohřešované osoby za mrtvé. Malaysia airlines byla rovněž jako Lufhansa pojištěna u společnosti Allianz. Někteří pozůstalí již v loňském roce dostali odškodné ve výši 50 tisíc dolarů v přepočtu na českou měnu je to 1, 2 milionu. Pozůstalé rodiny však stále čekají na úplné odškodnění, k tomu však dojde, až se letadlo prohlásí definitivně za ztracené. (www.zahranicni.eurozpravy.cz)

Útoky 11. září 2001

Americký kongres odsouhlasil kompenzační fond po útocích ze dne 11. Září 2001 v USA pro pozůstalé těchto útoků. Tohoto dne zahynula velká masa lidí nejen v unesených letadlech, ale také přímo v Amerických městech, statistiky ukazují, že počet obětí byl přes 3000 lidí.

Rodiny zesnulých mají nárok požadovat až stomilionové odškodné po pozůstalých z tohoto speciálního fondu. Spousta lidí se však k tomuto nároku nepřihlásila.

Odškodnění za zmařené lidské životy pro pozůstalé je vypláceno v průměru 1,6 milionu dolarů, což je okolo 46 milionu českých korun. V této kauze závisí výše odškodného na tom, jakou újmu pozůstalí utrpěli. Umřel- li otec, který živil rodinu, má vdova nárok až na 6,1 milionu dolarů.

New York Times uvedl, že důvodů bývá více. Někteří lidé požadující odškodnění po pozůstalých totiž čekají, že podáním žaloby na leteckého dopravce vysoudí mnohem více peněz, než ze zmíněného fondu. Druhým případem jsou lidé, kteří nemají ponětí, že na nějaké peníze mají nárok. ([www. archiv.ihned.cz](http://www.archiv.ihned.cz))

Shrnutí

Postup a výše odškodnění v případě smrti při leteckých katastrofách jsem uvedla na příkladech Lufhansy, Malaysia Airlines a útoků z 11. září 2001.

Odškodnění při letecké havárii řeší v zemích Evropy a některých jiných zemích Montrealská úmluva z roku 1999. Podle Montrealské úmluvy a jiných úmluv musí letečtí dopravci těmto konkrétním pozůstalým zajistit finanční odškodnění.

Výši náhrady škod však řeší národní soudy a je zcela na nich, jakou výši stanoví, každá země to má jinak. Lufhansa odškodní cestující z Německa ve výši 1,2 milionu eur (okolo 32 milionu korun) a naproti tomu Spojené státy americké odškodní pozůstalé ve výši až 4,1 (okolo 112,5 milionu korun) milionu eur v průměru. Tento velký nepoměr je způsoben asi i tím, že v Německu dostanou pozůstalí vypláceny náklady spojené s pohřbem, psychologickou pomocí a podobné věci i při sociálním zabezpečení, kdežto v USA to takto nemají. Lufhansa uvedla, že dostojí svých závazků ihned a vyplatí pro každou rodinu na pokrytí okamžitých nákladů 50 tisíc eur (přes 1,3 milionu korun).

Případ dopravce Malaysia airlines je rozdílný v tom, že pohřešované letadlo se až doposud nenašlo, ani trosky z něj, vůbec nic. Ale v lednu 2015 prohlásilo osoby cestující v letadle za mrtvé, aby rodiny dostaly alespoň částečné odškodnění ve výši 50 tisíc dolarů (1,2 milionu korun). Na úplné odškodnění mají pozůstalí nárok, až se letadlo prohlásí definitivně za ztracené.

V případě v USA z 11. září je pro pozůstalé zřízen speciální fond, jenž vyplácí v závislosti na situaci, jaké ztrátě byli pozůstalí vystaveni. Průměrně fond vyplácí rodinám okolo 1,6 milionu dolarů (což je asi okolo 46 milionu korun). Vdova po otci živiteli může dostat neuvěřitelných 6,1 milionu dolarů. Lidé, kteří se nehlásí k fondu za zesnulé, buď doufají, že žalobou na aerolinky dostanou větší finanční kompenzaci, než z těchto fondů nebo někteří vůbec nevědí, že mají na nějaké odškodné nárok.

Letecké společnosti se chrání tím, že se pojišťují u pojišťoven, které nabízejí plnění v případě leteckých katastrof. V Evropské unii se musí dodržovat nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 785/2004 ze dne 21. dubna 2004, o požadavcích pojištění leteckých dopravců a provozovatelů letadel na pojištění. Společenství chce zajistit jakousi minimální hranici pojištění na pokrytí odpovědnosti leteckých společností v případech cestujících, zavazadel, a třetích osob.

5. Závěr

V diplomové práci jsem se v jednotlivých kapitolách zabývala mezinárodní přepravou osob, právní regulací letecké přepravy osob, analýzou práv pasažéra z pohledu mezinárodních smluv – v případě škod na majetku a v případě škod na zdraví.

Neustálým růstem světové populace dochází ke stále větším nárokům na přepravní možnosti, díky tomu poptávka po přepravě dále narůstá. Doprava v rámci Evropské unie přispívá k růstu HDP. Moderní světová doprava by měla být bezpečná, velice rychlá, hospodárná a je kladen důraz na komfort a kvalitu cestování.

Detailně jsem se zaměřila na mezinárodní leteckou dopravu, která sahá již do roku 1903, kdy bratři Wrightové odstartovali historicky první let. Celková deregulace letecké dopravy nastala v USA v roce 1979 a v Evropě v 90. letech, přinesla cenovou revoluci a uvedla tak na trh nové letecké společnosti.

Létání letadlem je v současnosti dostupnou záležitostí prakticky pro každého člověka s běžným pracovním příjmem. Ročně je přepravováno přes 2, miliardy cestujících. Asie se umísťuje na prvních příčkách největšího leteckého trhu světa. Do roku 2020 by se měl počet přepravovaných osob letadlem až zdvojnásobit.

Evropská mezinárodní organizace Eurocontrol spolu s Forecast Service zaznamenala 1,7% nárůst letů oproti roku 2013. V tabulce jsem zaznamenala počty letů na nejvíce přepravovaných letištích, na první příčce se umístilo letiště London Hethrow s 236 369 lety.

Celosvětová recese z jedné strany zapříčinila krach několik významných leteckých dopravců, na druhé straně vstoupili na trh dopravci noví. Příkladem je úspěšná společnost Ryanair, která oproti roku 2009 svůj zisk v roce 2013 zpět násobila, vykázala zisk 569 milionu Eur po zdanění.

Nezávislá agentura pro bezpečnost civilního letectví ASN uvedla, že rok 2013 byl nejbezpečnějším rokem pro létání po více než 65 letech, bylo zaznamenáno 29 nehod, při kterých zahynulo 269 osob. Rok 2014 byl sice v počtu nehod na tom mnohem, lépe, uskutečnilo se pouhých 12 leteckých katastrof, ale zemřelo u nich neuvěřitelných 1300 cestujících. Podle nehod, je tedy letecká doprava stále nejbezpečnější druh dopravy, neboť počtu havarovaných letadel je málo. Za to následky v podobě lidských obětí jsou katastrofální, příkladem je rok 2014.

Právní regulace pro leteckou dopravu je specifická v tom, že se řídí především mezinárodními Úmluvami Varšavskou, Montrealskou a řadou nařízení Evropského společenství.

Čtvrtá kapitola byla směřována na škodu na majetku a škodu na zdraví v mezinárodní letecké dopravě. Analyzovala jsem konkrétní letecké dopravce ČSA, Emirates a Smartwings tak, že jsem porovnávala konkrétní přepravní podmínky, odpovědnosti, limity, zálohy, lhůty, postup nahlášení škod jak na zavazadlech, tak na zdraví a na co se odpovědnost nevztahuje, to vše bylo v souladu Montrealskou nebo Varšavskou úmluvou. Odpovědnosti těchto leteckých dopravců se liší v závislosti na tom, jakou úmluvou se daná situace řeší. Montrealská úmluva limit odpovědnosti pro smrt nebo zranění cestujícího nemá žádný, kdežto Varšavská úmluva tento limit obsahuje. Řada dopravců používajících Varšavskou úmluvu se těchto limitů zřekla.

Nejpřehlednější smlouvu o přepravě má podle mého mínění společnost ČSA. Emirates sice nemá tak přehlednou smlouvu a chvíli trvá, než se v ní člověk orientuje, ale za to má mnohem podrobněji popsány jak přepravní podmínky, tak dané odpovědnosti dopravce v případě nějaké škody.

Nejčastější typy škod na majetku vznikají v souvislosti přepravou zavazadel, a to ztrátou zavazadel, poškozením. Právě zavazadly jsem se zabývala podrobněji.

Uplatňování nároků za ztracená zavazadla jsem uvedla na konkrétních příkladech z Evropského spotřebitelského centra. Cestujícím, jejichž zavazadlo se ztratilo, není pokaždé nabídnutá pomoc, která by za daných okolností byla žádoucí. Zákazník je tedy v nejistotě, jelikož si nakoupí náhradní věci a vůbec netuší, jestli získá úplnou náhradu škody. Velkým problémem je dokazování hodnoty zavazadel - důkazní břemeno nese slabší smluvní strana, což je cestující. Pro cestující bývá obtížné splnit úroveň požadovaných důkazů, které požadují letecké společnosti. Ve smlouvě letecký dopravce požaduje účtenky nejen za samotné zavazadlo, ale i za komplexní obsah. Vyplacená náhrada za zavazadla se poskytuje podle toho, zda bylo zavazadlo zdemolováno zcela, či částečně. Mnohokrát cestující neví, že v podmínkách leteckých společností jsou vypsány věci, za které letecká společnost neodpovídá, nemají o těchto podmínkách žádné povědomí. Následně se stane, to, že se diví, proč jim nechtějí proplatit například ztracenou kameru. Lhůty na uplatnění nároků za poškozená a ztracená zavazadla jsou velice krátké. Cestující tak bývají překvapení, jakmile zjistí, že doba, do níž mohli podat stížnost, vypršela dřív, než se stačili vrátit z dovolené.

Postup a výše odškodnění v případě smrti při leteckých katastrofách jsem uvedla na příkladech Lufhansy, Malaysia Airlines a útoku z 11. září 2001. Podle Montrealské úmluvy a jiných úmluv musí letečtí dopravci těmto konkrétním pozůstalým zajistit finanční odškodnění. Výši náhrady škod však řeší národní soudy a je zcela na nich jakou výši stanoví, každá země to má jinak. Pojištění leteckých dopravců a provozovatelů letadel hraje velice důležitou roli,

neboť dopravce pak nenese tak velké finanční břímě, nezkrachuje a odpovědnost na sebe přebírá pojišťovna.

Při uplatňování nároků cestujících je velkým problémem dokazování hodnoty zavazadel, důkazní břemeno nese slabší smluvní strana. Nevýhody jsem zmínila v závěru výše. Letecké havárie jsou na uplatňování nároků pozůstalých jednodušší, protože téměř vždy svým způsobem letecký dopravce za havárii zodpovídá, třebaže jen nedbalostí. Letecký dopravce může u leteckých katastrof však odškodné snížit, pokud dokáže, že dělal vše proto, aby nehoda nenastala. Zdá se, že domoci se svých nároků v případě škod na zdraví cestujícího, je pro oprávněnou stranu jednodušší, než je tomu tak v případě škod na majetku. Lidský život je, ale nevyčíslitelný a nenahraditelný, takže co je oproti tomu ztráta zavazadla.

Seznam použité literatury a pramenů

Odborná literatura - knihy

1. ČAPEK, Jan, Richard KLÍMA a Jaroslava ZBÍRALOVÁ, (2005). *Civilní letectví ve světle práva*. 1.vyd. Praha: LexisNexis CZ. 362 s. ISBN 80-861-9995-9.
2. FOJTÍKOVÁ, Lenka, (2008). *Společné politiky EU: historie a současnost se zaměřením na Českou republiku*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck. 179 s. ISBN 978-80-7179-939-9.
3. KOVERDYNský, Bohdan, (2014). *Letecká security*, 1. vyd. Cheb: Svět křídel, 310 s. ISBN 978-80-87567-51-7.
4. KUČERA, Zdeněk, Monika PAUKNEROVÁ a Květoslav RŮŽIČKA, (2008). *Právo mezinárodního obchodu*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 407 s. . ISBN 978-807-3801-083.
5. PRŮŠA, Jiří, (2010). *Chytré létání*, Praha: Galileo. 176 s. ISBN: 978-80-254-7065-7.
6. PRŮŠA, Jiří, (2007). *Svět letecké dopravy*. 1. vyd. Praha: Galileo CEE Service ČR. 315 s. ISBN 978-80-239-9206-9.
7. RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ, (2011). *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada. 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3.
8. ŠTURMA, Pavel, Čestmír ČEPELKA a Vladimír BALAŠ, (2011). *Právo mezinárodních smluv*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 404 s. ISBN 978-807-3803-414.
9. ZELENÝ, Lubomír, (2007). *Osobní přeprava*. 1. vyd. Praha: ASPI. 351 s. ISBN 978-80-7357-266-2.

Odborná literatura – právní časopisy

10. ZAPP, Michael, (2001). *EMP – Časopis o českém a evropském právu*. č. 4, s. 44. ISSN 1210-3977.
11. JAESCHKE, Lars, (2004). *EMP – Časopis o českém a evropském právu*. 2004, č. 6, s.44. ISSN 1210-3977
12. UHER, Dušan, (2006) *Právní fórum*. 2006, č. 10, s. 39

Právní předpisy

13. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 261/2004, o odpovědnosti v případě odepření nástupu na palubu, zrušení nebo velké zpoždění letů
14. Nařízení rady (ES) č. 2027/97, o odpovědnosti v případě nehod doplněno o nařízení 889/2002
15. Nařízení (ES) č. 785/2004, o požadavcích pojištění leteckých dopravců a provozovatelů letadel
16. Montrealská Úmluva
17. Varšavská Úmluva

Internetové zdroje

18. Internetové stránky RYANAIR. *Výroční zpráva* [online]. RYANAIR [04. 19. 2014]. Dostupné z: http://www.ryanair.com/doc/investor/2010/q4_2010_doc.pdf.
19. Internetové stránky RYANAIR. *Výroční zpráva* [online]. RYANAIR [04. 19. 2014]. Dostupné z: http://www.ryanair.com/doc/investor/2013/q4_2013_doc.pdf
20. Internetové stránky IATA. *Basic information* [online]. IATA [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.iata.org/publications/Pages/index.aspx>.

21. Internetové stránky EUROSOP. *Práva cestujících v letecké dopravě* [online]. EUROSOP [04. 19. 2014]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/594/sekce/prava-cestujicich-v-letecke-doprave/>
22. Internetové stránky AEA. *Aea* [online]. AEA [04. 19. 2014].]. Dostupné z: <http://www.aea.be/about-us.html>
23. Internetové stránky EUROZPRÁVY. *Nehodovost* [online]. EUROZPRÁVY [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://doprava.eurozpravy.cz/letecka/114996-strach-z-letani-nehodovost-klesla-na-minimum-s-poctem-obeti-je-to-horsi/>
24. Internetové stránky NOVINKY. *Bezpečnost aerolinek* [online]. NOVINKY [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/zahranicni/324216-nejbezpecnejsi-aerolinky-jsou-australske-qantas-na-spici-i-csa.html>
25. Internetové stránky NOVINKY. *Oběti leteckých nehod* [online]. NOVINKY [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/zahranicni/324216-nejbezpecnejsi-aerolinky-jsou-australske-qantas-na-spici-i-csa.html>
26. Internetové stránky CSDP. *Bulletin české společnosti pro dopravní právo* [online]. CSDP [04. 19. 2014]. Dostupné z: http://www.csdp.cz/files/2002_1.pdf
27. Internetové stránky ELAW. *Škoda na zavazadlech a její limitace* [online]. ELAW [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.elaw.cz/clanek/skoda-na-zavazadlech-a-jeji-limitace-v-mezinarodni-letecke-preprave>
28. Internetové stránky MAHALO. *Práva cestujících v letecké dopravě - odškodnění* [online]. MAHALO [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.mahalo.cz/zaklady-cestovani/prava-cestujicich-v-letecke-doprave-odskodneni-kompenzace.html>
29. Internetové stránky EVSOPSKÝ SPOTŘEBITEL. *Práva cestujících v letecké dopravě* [online]. EVROPSKYSPOTREBITELE [04. 19. 2014]. Dostupné z:

<http://www.evropskyspotrebitel.cz/letecka-doprava/prava-cestujicich-v-letecke-doprave-formular-stiznosti-27117>

30. Internetové stránky EUROPA. *Legislation summaries* [online]. EUROPA [04. 19. 2014]. Dostupné z: http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/financial_services_insurance/124300_cs.htm
31. Internetové stránky EUR-LEX. *Legal kontent* [online]. EUR-LEX [04. 19. 2014]. Dostupné z: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:22001A0718\(01\)&qid=1429256201858&from=CS](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:22001A0718(01)&qid=1429256201858&from=CS)
32. Internetové stránky JUS. *WARSAW COVENTION* [online]. JUS [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.jus.uio.no/lm/air.carriage.warsaw.convention.1929/doc.html#93>
33. Internetové stránky EMIRATES. *Přepravní podmínky* [online]. EMIRATES [04. 19. 2014]. Dostupné z: https://www.eximtours.cz/download/pdf/pp_Emirates.pdf
34. Internetové stránky ČSA. *Condition of Carriage* [online]. CSA [04. 19. 2014]. Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/travel-information/conditions_of_carriage/podminky_03042015.pdf
35. Internetové stránky SMARTWINGS. *Přepravní podmínky* [online]. SMARTWINGS [04. 19. 2014]. Dostupné z: http://www.smartwings.com/cs/cestovni-informace/prepravni-podminky/#coc_16
36. Internetové stránky IATATRAVELCENTRE. *Přepravní podmínky* [online]. IATA [04. 19. 2014]. Dostupné z: https://www.iatatravelcentre.com/e-ticket-notice/Czech_Republic/Czech/
37. Internetové stránky ADVOKÁTNÍ KANCELÁŘ MACHÝTKOVÁ, SEDLÁČEK, VACA A SPOL. *E-bulletin dopravního práva* [online]. AKMSV [04. 19. 2014]. Dostupné z: http://www.akmsv.cz/pdf/E-Bulletin_c_2_2011.pdf

38. Internetové stránky ČESKÁ TELEVIZE. *Reklamace* [online]. CESKATELEVIZE [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/cestovani/279690-rozbili-vam-kufr-s-reklamaci-pospichejte>
39. Internetové stránky ČESKÁ TELEVIZE. *Odškodnění za oběti* [online]. CT24 [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/svet/306466-nerovni-i-po-smrti-odskodne-za-obeti-nemeckeho-letu-rozlisi-narodnost/>
40. Internetové stránky O POJIŠTĚNÍ. *Odškodnění za oběti* [online]. OPOJISTENI [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.opojisteni.cz/skody/zavinene-lidmi/germanwings-a-allianz-muze-prijit-odskodneni-z-havarie-airbasu-a320-az-na-pul-miliardy-korun/>
41. Internetové stránky EUROZPRÁVY. *Odškodné rodin* [online]. EUROZPRÁVY [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://zahranicni.eurozpravy.cz/asie-a-australie/112181-zahada-letu-mh370-cestujici-byli-prohlaseni-za-mrtve-rodiny-dostanou-odskodne/>
42. Internetové stránky IHNED. *Peníze z fondu obětí 11. září* [online]. IHNED [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://archiv.ihned.cz/c1-13302660-o-penize-z-fondu-obetem-11-zari-neni-zajem>
43. Internetové stránky EUROCONTROL. *Traffic data 2014* [online]. EUROCONTROL [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.eurocontrol.int/sites/default/files/content/documents/official-documents/skyway/articles/2015-skyway-spring-data.pdf>
44. Internetové stránky SMARTWINGS. *Reklamace* [online]. SMARTWINGS [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.smartwings.com/cs/cestovni-informace/reklamace>
45. Internetové stránky EMIRATES. *Baggage* [online]. EMIRATES [04. 19. 2014]. Dostupné z: <http://www.emirates.com/cz/czech/help/faqs/214913/Baggage>

46. Internetové stránky ČSA. *Reklamace zavazadel* [online]. ČSA [04. 19. 2014]. Dostupné z: http://www.csa.cz/cs/portal/info-and-services/customer-support/reklamace_zavazadel_acc.htm

Seznam zkratek

AEA – Association of European airlines (Asociace evropských leteckých společností)
ASN- Agentura pro bezpečnost civilního letectví
ES – Evropské společenství
ESC- Evropské spotřebitelské centrum
EU – Evropská unie
GB – Great Britain
HDP- Hrubý domácí produkt
IATA- International Air Transport Association (Mezinárodní sdružení leteckých dopravců)
IOSA- IATA Operational Safety Audit (Zpráva o stavu zavazadla)
MÚ – Montrealská Úmluva
OSN – Organizace spojených národů
PIR - Property Irregularity Report
SDR – Special Drawing Rights (Zvláštní práva čerpání)
USA – Spojené státy americké
USD – Americký dolar
VÚ – Varšavská Úmluva
WHO – World Health Organisation (Světová zdravotnická organizace)

Seznam grafů a tabulek

Grafy

Graf č. 2. 1 Grafické zobrazení přepravených osob letadlem za rok 2009

Graf. č. 4. 1 Grafické zobrazení stížností v letecké dopravě

Tabulky

Tab. č. 2. 1 Počty letů na nejvíce přepravovaných letištích 2014

Tab. č. 2. 2 Porovnání výsledků k 31. 3. 2009 a 2013

Tab. č. 2. 3 Letecké nehody a oběti

Tab. č. 3. 1 Pojištění ve vztahu k třetím osobám

Tab. č. 4. 1 Odpovědnosti a jejich limity

Tab. č. 4. 2 Námitky a zálohy

Tab. č. 4. 3 Shrnutí limitů společností

Tab. č. 4. 4 Montrealská versus Varšavská úmluva

Tab. č. 4. 5 Průměrná odškodnění

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB – TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB – TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB – TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB – TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB – TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 22.4.2015



.....
Kateřina Nečasová